



Càritas

Diocesana de Terrassa

**PLA DE PROTECCIÓ
I PREVENCIÓ A
LA INFÀNCIA I
ADOLESCÈNCIA**

INTRODUCCIÓ	2
1. CONTEXTUALITZACIÓ	3
2. MARC LEGISLATIU	5
3. OBJECTIUS	6
4. ELEMENTS DEL PLA DE PREVENCIÓ I DE PROTECCIÓ	7
a) CODI DE CONDUCTA	7
b) POLITICA DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ	7
c) ESTRUCTURA I FIGURES CLAU	8
d) MAPATGE DE RISCOS	8
e) FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ	9
5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ. IMPLEMENTACIÓ DEL PLAN	12
a) PREVENCIÓ	12
b) PROTOCOL D'ACTUACIÓ	12
1. DETECCIÓ	13
2. NOTIFICAR	14
3. VALORACIÓ	16
4. INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA: ACOMPANYAMENT FAMILIAR INTEGRAL	19
5. REPARACIÓ DEL MAL	19
c) REGISTRE DE SITUACIONS	21
6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA	22
ANNEX 1 CONCEPTES BÀSICS	23
ANNEX 2 MARC NORMATIU	29
ANNEX 3 TIPUS DE VIOLÈNCIA	35
ANNEX 4 FIGURES I FUNCIONS	38
ANNEX 5 MAPA DE RISCOS	43
ANNEX 6 REGISTRE MAPA RISCOS	48
ANNEX 7 PREVENCIÓ	49
ANNEX 8 INDICADORS PER A LA DETECCIÓ	52
ANNEX 9 FITXES NOTIFICACIONS INTERNES	58
ANNEX 10 NOTIFICACIÓ EXTERNA	71
ANNEX 11 DECÀLEG	80

INTRODUCCIÓ

Càritas Diocesana de Terrassa és l'acció social de l'església catòlica en la Diòcesi de Terrassa. Som una entitat formada per persones voluntàries, persones contractades, la comunitat cristiana, els socis i donants, així com totes aquelles persones i grups que des de diferents accions i responsabilitats, treballen conjuntament i sumes esforços en favor de la nostra missió.

La missió de Càritas Diocesana de Terrassa és acollir i treballar amb les persones en situació de pobresa i necessitat perquè siguin protagonistes del seu propi alliberament, des del compromís de la comunitat cristiana.

Promovem l'apoderament de les persones perquè defensin els seus drets humans en els tres àmbits del desenvolupament integral: necessitats bàsiques, sentit de la vida i participació social. Inclou l'acció social, la sensibilització de la societat i la denúncia de les situacions d'injustícia social.

La violència contra nens i nenes, és un fenomen més freqüent i pròxim del que ens agradaria reconèixer, és una realitat complexa i multifactorial que precisa de la implicació de tots els agents socials per a poder fer-li front.

La prevenció i protecció de les violències cap als NNA ¹ que es troben en situació de desavantatge i vulnerabilitat és una responsabilitat compartida per part de tota la ciutadania, entitats socials, professionals i les administracions públiques.

En aquest sentit, **des de Càritas manifestem el ferm compromís de prevenir, detectar i actuar de manera contundent dins del nostre àmbit d'actuació contra qualsevol tipus de violència i, especialment contra aquella dirigida cap als més vulnerables, els menors d'edat**, per a això, i com primera mesura la PREVENCIÓ és una de les claus amb la qual comptem, a partir del desenvolupament i promoció d'entorns protectors i de confiança dirigits cap a NNA, així com cap a les famílies amb fills i filles acompanyades per Càritas.

Amb la intenció de facilitar la lectura del Pla per l'ús de terminologia específica s'inclou **l'ANNEX I Definició de conceptes** que aglutina i sintetitza les nocions més significatives.

¹ NNA: Nens, nenes i adolescents

I. CONTEXTUALITZACIÓ

Com a punt de partida ens basem en els Principis Rectors presents, tant en la Declaració Universal dels Drets Humans (DUDH) com en la Convenció de Drets del Nen (CDN), que guien i ordenen els drets ajudant-nos a interpretar-los per al seu defensa i tutela en les diverses situacions que afrontem. El primer que hem de saber per a respectar tots els Drets Humans, és que cap dels recollits en els documents esmentats podrà contradir o confrontar amb els Principis Rectors. Hi ha **4 principis comuns a la DUDH que són:**

1. **Universalitat i inalienabilitat.** Els drets són de tots els éssers humans sense lloc a cap mena de discriminació. Ens pertanyen, sense tenir opció a renunciar a ells.
2. **Indivisibilitat i interdependència.** Els drets no es negocien, no es poden triar ni prioritzar, es gaudeixen de manera conjunta. Es necessiten els uns als altres per a fer-se efectius (drets polítics, econòmics, socials, civils o culturals).
3. **Igualtat i no discriminació.** Cap llei pot anar en contra d'aquests principis. Si ens referim a la infància, els drets els pertanyen independentment de les activitats, creences, valors i opinions de la seva pròpia família o tutors.
4. **Participació.** Dret a expressar la nostra opinió lliurement i que aquesta sigui escoltada i tinguda en consideració.

Existint **3 Principis Rectors específics de la CDN** que, són els següents:

1. **Interès superior del Nen o la Nena.** Tota decisió d'ordre polític, jurídic, civil o familiar que afecti o pugui afectar la infància, haurà de contemplar totes les opcions possibles triant la més favorable per als nens i les nenes (article 3). La mirada a la infància prevaldrà sobre les altres. Els adults exerciran la responsabilitat d'escoltar les opinions dels menors d'edat tenint-les en compte a l'hora de prendre decisions.
2. **Supervivència i Desenvolupament.** Mereix especial esment l'article 27 de la Convenció sobre el dret de tot nen o nena a un nivell de vida adequat per al seu desenvolupament físic, mental, espiritual, moral i social. Principi estretament lligat al següent.
3. **Participació.** La interacció que el nen i la nena estableix amb el seu entorn per al desenvolupament de la seva personalitat, facultats i competències socials i emocionals.

Es tracta d'un document que ens implica moral i legalment, personal i institucionalment a tots i a totes les agents de Càritas, sigui el que sigui el programa, projecte o parròquia des de la qual desenvolupem la nostra labor social.

2. MARC LEGISLATIU

El punt de partida és la concepció que totes les persones tenen dret a rebre un tracte digne i a no sofrir violència física, psicològica o sexual. Això és especialment important en l'entorn familiar i essencial en els menors d'edat.

El 5 de juny de 2021 es va publicar en el BOE la **Llei orgànica de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència (LOPVI)** que va entrar en vigor amb caràcter general a partir del 25 de juny de 2021

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2021-9347

La LOPVI representa una fita important perquè suposa un canvi de paradigma en el model de protecció a la infància i l'adolescència: es passa d'un model de protecció basat en la repressió i la sanció, on el focus es posa principalment en l'infractor, en la repressió penal i els processos judicials, a un model proactiu de protecció on primera la prevenció amb mirada de drets humans, ateses les necessitats de la infància i l'adolescència.

És igualment important assenyalar, la importància de la normativa a nivell internacional, nacional i autonòmic en relació a la protecció dels NNA (*Veure Annex 2*)

3. OBJECTIUS

El present **Pla Marco de Prevenció i Protecció a les Infàncies i Adolescents** acompanyats per Càritas Diocesana de Terrassa, té per objecte establir les actuacions a realitzar en matèria de prevenció, detecció, protecció formació sensibilització i seguiment de les diverses situacions de violències que puguin afectar els NNA i les seves famílies.

Les obligacions establertes en la llei són exigibles a tot el personal contractat i voluntari, sacerdots, persones religioses, en pràctiques, becàries i qualsevol altre agent vinculat o col·laborador de l'entitat que estiguin en contacte directe amb els *NNA dins del territori espanyol o que es trobin en processos d'acompanyament a famílies amb fills i filles al seu càrrec. És a dir, afecta a totes les Càritas Diocesanes, Arxiprestals, interparroquials i Parroquials, donant lloc a un compromís previ personal i institucional de tots els agents de Càritas, tant dins, com fora del context laboral o d'acompliment de les seves funcions a favor de l'interès superior del menor d'edat.

El primer **objectiu general** del Pla és, PREVENIR tota forma de violència que pugui produir-se en les infàncies que acompanyem des de Càritas, així com facilitar l'accés als seus drets. De tal forma que s'afavoreixin situacions d'inclusió social, igualtat d'oportunitats, participació satisfactòria en la societat i contextos de vida justos i dignes.

En concret, i com a objectius específics tenim que:

- ✓ Vetllar pels Drets Humans dels NNA, reconeixent-los subjectes de ple dret.
- ✓ Assegurar que totes les mesures de prevenció i protecció dirigides a les infàncies i adolescents estan integrades en tota l'entitat.
- ✓ Treballa per a la inclusió social i el benestar integral dels NNA, juntament amb el de les seves famílies
- ✓ Detectar precoçment les situacions de violència i risc dels NNA atesos per l'entitat i comunicar, si és necessari, les situacions seguint els protocols establerts sobre aquest tema.

4. ELEMENTS DEL PLA DE PREVENCIÓ I DE PROTECCIÓ

La LOPIVI, com a gran novetat, amplia el concepte de violència contemplant la seva naturalesa multidimensional en els seus factors de risc. D'aquesta manera, entén per violència (art. 1.2) “tota acció, omissió o tracte negligent que priva a les persones menors d'edat dels seus drets i benestar, que amenaça o interfereix en el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social, amb independència de la seva forma i mitjà de comissió, inclosa la realitzada a través de les tecnologies de la informació i la comunicació, especialment la violència digital.”

Amb la finalitat de caracteritzar tots els conceptes inclosos en aquest PLA, s'inclouen les següents definicions en funció de la seva diferenciació:

Diferenciació dels tipus de violència: física, psicològica o emocional, violència o negligència institucional, violència sexual i violència digital .(Veure Annex 3)

Així doncs, el Pla té com a objectiu establir procediments d'actuació que el marc normatiu ens exigeix enfront de les violències cap als NNA que acompanyem des de Càritas, i implica una política i un procediment amb enfocament de drets.

En el Pla consten els següents elements:

a) CODI DE CONDUCTA

El Codi de Conducta especifica les actituds i el comportament que s'espera que mantinguin tots els agents de Càritas (Persones treballadores, voluntàries, sacerdots i altres agents vinculats o col·laboradors). Aquest Codi es deriva del seu Codi Ètic i està estretament vinculat a aquest. Aquest prescriu els valors bàsics i les pràctiques institucionals

La Càritas Diocesana de Terrassa es recolza en el **Codi General de Conducta i del Codi ètic Professional de Càritas Diocesana de Terrassa.**

<https://diocesanaterrassa.caritas.es/portal-transparencia/qualitat-compliment-normatiu/>

b) POLITICA DE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ

És la voluntat de l'entitat Càritas expressada formalment pel seu òrgan de govern, el seu Equip Directiu o la seva Direcció mitjançant compromisos i intencions generals que proporcionin un marc de referència per a establir objectius de prevenció i protecció enfront de la violència en general i, específicament cap a NNA.

<https://diocesanaterrassa.caritas.es/portal-transparencia/qualitat-compliment-normatiu/>

c) ESTRUCTURA I FIGURES CLAU

La LOPIVI estableix l'obligatorietat del nomenament d'una persona com a **Delegada de Protecció a la Infància i Adolescència (DPIA)** a la qual se li encomana la supervisió del funcionament i eficàcia del Pla en la Caritas Diocesana de Terrassa i és la figura de referència en matèria de bon tracte i prevenció de la violència cap a la infància i adolescència dins de l'entitat. *(Annex 4).*

Donada la complexitat i estructura de la Caritas Diocesana de Terrassa, s'ha vist necessari reforçar a la persona **Delegada de Protecció amb la figura de la Subdelegada de Protecció a la Infància i Adolescència (SPIA)**, que seria aquella persona que, sempre en coordinació amb el DPIA, és responsable de realitzar el co-monitoratge del compliment de la normativa en el context de la seva proximitat al NNA. *(Annex 4).*

S'ha considerat rellevant per al bon acompliment de les funcions en l'entitat, la creació d'un **Comitè de Protecció a la Infància i Adolescència (CPIA)**, format almenys per la DPIA, el SPIA i la persona referent de compliment normatiu que es pugui reunir periòdicament i que faci seguiment, tant de les mesures de prevenció i protecció establertes com del seguiment dels casos que es puguin detectar.

Els **equips Directius o direcció** són els responsables del pla, i han d'estar informats de les situacions que es produeixin o poden arribar a produir-se en la Caritas Diocesana de Terrassa. *(Veure Annex 4)*

d) MAPATGE DE RISCOS

Identificació i anàlisi de riscos de violència a NNA en els espais, centres i activitats de Càritas.

A través del “**mapa de riscos**”, que és un esquema que recull de manera sistemàtica els diferents riscos que tenim en el desenvolupament de les activitats amb els NNA en els nostres projectes.

En aquest esquema es recullen qüestions que tenen a veure amb:

- **Entorn físic:** riscos relacionats amb l'accessibilitat del local, les característiques de l'espai (estat de les parets, materials, endolls, cables, productes de neteja, climatització, etc) els wc, els extintors, l'accés a dispositius electrònics, etc.
- **Entorn emocional:** són els riscos relacionats amb les sensacions que genera les característiques de l'espai (llum natural, temperatura, soroll...) . l'ambient emocional que creguem (amabilitat, escorta, llibertat per la expressió emocional...)

- **Entorn relacional:** són els riscos que tenen a veure amb les persones participants dels espais (conflictes i resolució d'aquests, cohesió de grup) i dels participants com els agents de Càritas o col·laboradors (model de referència, resolució de conflictes, formació,...)
- **Equip Educatiu:** clau per a garantir una actuació segura davant de qualsevol situació de risc.

A l'hora d'elaborar els mapes de riscos és important comptar amb la participació dels propis NNA i que ens traslladin els riscos que estan vivint o que, poden arribar a produir-se.

Cadascun dels projectes de Càritas tindrà el seu propi Mapa de riscos basat en les activitats principals que desenvolupa. En ell es recolliran: l'activitat concreta, els riscos que pot comportar, les mesures que implementarem per a reduir el risc i els indicadors de seguiment (*Annex 5*)

e) FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

L'obligació de garantir una **formació** especialitzada inicial i contínua del personal que acompanya i està en contacte directe amb els NNA en Càritas Terrassa, està regulada per l'article 5 de la LOPIVI, així com treballar la **Sensibilització** mitjançant campanyes i accions concretes que les Administracions públiques han de promoure, destinades a conscienciar a la societat sobre el dret dels nens, nenes i adolescents a rebre un bon tracte (article 22.I LOPIVI).

- INCORPORACIÓ DELS AGENTS

Qualsevol persona col·laboradora que s'incorpori a Caritas haurà de rebre la informació adequada al seu lloc de treball o desenvolupament de les seves tasques en ell i tenir referència d'aquest Pla de Prevenció i Protecció.

Així mateix s'ha de presentar el certificat negatiu d'antecedents penals de delictes de naturalesa sexual i tràfic d'éssers humans a aquelles persones que facin les seves tasques habituals en contacte amb nens amb NNA, en compliment de la llei vigent.

- FORMACIÓ DELS AGENTS

La formació ha de ser específica, inicial i contínua en drets de la infància i de l'adolescència i dirigida cap a totes les persones de l'entitat que tinguin un contacte habitual amb les persones menors d'edat i les seves famílies.

Des de Càritas Diocesana de Terrassa es planteja establir un pla de formació amb l'objectiu de protegir les persones menors d'edat acompanyades des de Caritas:

1. **Formació genèrica** dirigida a tota l'entitat per a donar a conèixer el pla d'una forma adaptada al seu encàrrec en la institució

2. Formació específica per a tots els agents que tenen contacte habitual amb menors o famílies amb fills a càrrec.

3. Identificació de necessitats específiques formatives dirigides a determinats equips que ho puguin necessitar depenent del seu encàrrec

Les formacions que podran ser telemàtiques o presencials i, destinar-se essencialment a:

- **Persones Delegades i Subdelegades de Protecció a la Infància i Adolescència:** com a persones que, en primera instància són les responsables de vetllar pel desenvolupament i compliment dels drets de les infàncies en Càritas.
- **Totes les persones de tots els equips d'Infància, Adolescència i Família, així com de la resta dels programes on hi hagi una intervenció amb famílies amb fills i filles:** com a persones que han de vetllar per aquest compliment i, per tant, han d'estar informades i formades de com detectar les vulneracions de drets de les infàncies, què fer i les implicacions d'aquestes.
- **Participants en general i, molt especialment, els nens, nenes i adolescents:** protagonistes de les seves vides i que, en primera instància són els qui haurien de conèixer i donar la veu d'alarma en cas de qualsevol vulneració de drets.

El deure d'**informar els NNA** sobre els procediments de comunicació de situacions de violència i sobre les persones responsables del centre i de mantenir actualitzada i fer accessible aquesta informació és present en l'article 18 de la LOPIVI.

A continuació, s'estableix la formació mínima que hauran de tenir els diferents agents:

FORMACIÓ SOBRE PREVENCIÓ I PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN CÀRITAS				
DPIA	SPIA	Voluntariat i equips	Famílies	NNA
• Coneixements en drets de la infància, família, igualtat, bon tracte, mediació i violència. • Formació relacionada amb la intervenció social i experiència amb menors d'edat i famílies. • Formació en gestió de conflictes. • Coneixement sobre els supòsits que exigeixen denúncia formal. • Coneixements bàsics en protecció de dades. • Coneixement i acceptació del Pla de protecció a la infància de CDT.	• Coneixements en infància, adolescència, família, igualtat, violència, o de protecció de menors. • Formació en intervenció social • Coneixement i acceptació del Pla de protecció a la infància.	• Formació mínima inicial (Curs Bàsic d'Infància) en la qual s'inclouran, a més d'unes altres, qüestions referents a la protecció i prevenció de la violència en la infància. • Formació permanent en diferents competències de bon tracte i protecció. • Coneixement i acceptació d'algunes eines bàsiques del Pla de protecció: - Codi de conducta. - Compromís de protecció. - Mapa de riscos del seu projecte	• Formació bàsica en drets de la infància. • Informació sobre el Pla de prevenció i protecció de CDT. • Programa d'Educació Familiar (per algunes famílies amb NNA de 0 a 3 anys). • Formació bàsica sobre qüestions relatives a criança positiva.	• Formació bàsica en drets de la infància. • Coneixement bàsic sobre tipus de violència • Conèixer la persona de referència a la qual poder acudir en cas de sofrir o detectar una situació de violència.

5. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ. IMPLEMENTACIÓ DEL PLAN

a) PREVENCIÓ

La Prevenció no és actuar únicament quan existeixin greus mancances en la satisfacció de les necessitats o en la vulneració de Drets dels nens, nenes i adolescents, sinó que s'ha de treballar paral·lelament sempre per a aconseguir que amplïin els seus factors de protecció i disminueixin els riscos, mitjançant el desenvolupament d'actuacions i recursos dirigits a la promoció del seu benestar i qualitat de vida i el de les seves famílies.

Per a això, es prioritzaran les intervencions primerenques, sense que això suposi desatendre el caràcter reparador i rehabilitador, però tenint en compte la **necessitat de prioritzar i posar el focus, en el que entenem és la base: la PREVENCIÓ.**

Per tant, la **PREVENCIÓ** sempre implica un **PROCÉS** i una **proposta de CANVI d'una mirada global i de mentalitats**. Una mirada basada en la centralitat de la PERSONA en la qual tant insisteix i compartim en el nostre Model d'Acció Social, des de les seves capacitats i potencialitats, més enllà de les necessitats i de la demanda expressada. Però, és també una mirada que incideixi en totes les seves dimensions vitals, tant personals com del seu entorn més immediat, i que influeixen en el seu benestar o, en la seva falta de benestar. I, anem més enllà, **ACOMPANYAR AMB UNA MIRADA INTEGRAL** ha de tenir present també la globalitat de les FAMÍLIES, enteses aquestes com un TOT, és a dir, com la suma de totes les seves parts, de totes i cadascuna de les persones que la componen i, d'aquesta al seu entorn com a part de la COMUNITAT. Perquè l'**ACOMPANYAMENT COMUNITARI és clau i objectiu en tot procés que inclogui la mirada de la integralitat.** *(Veure Annex 6 Actuacions en matèria de prevenció)*

b) PROTOCOL D'ACTUACIÓ

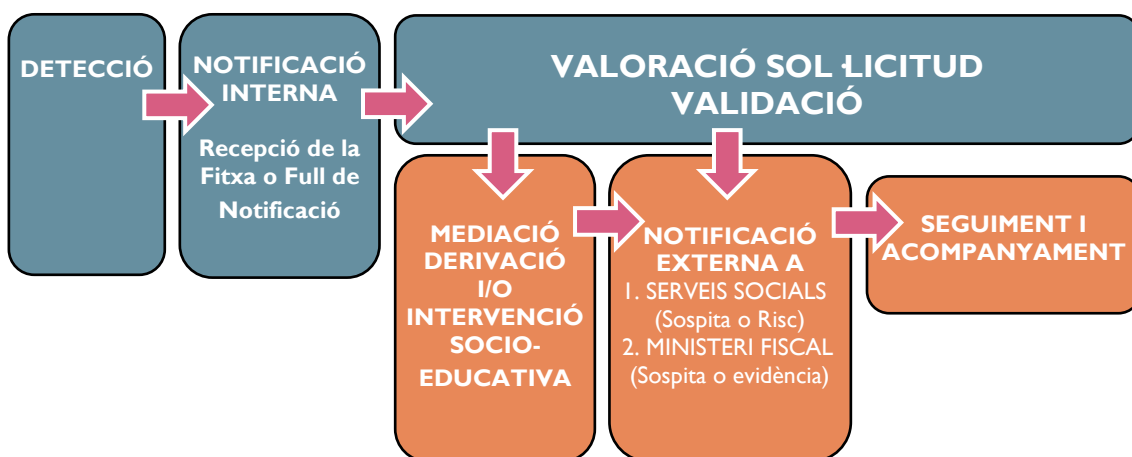
La primera condició requerida perquè un nen, nena o adolescent (NNA) en situació de desprotecció pugui ser protegit o protegida i, rebí l'ajuda que necessita, és que algú s'adoni que s'està produint aquesta situació de desprotecció o vulneració. En general, no sol ser la persona (el nen o nena) que pateix el problema (bé sigui la víctima o la persona abusadora) qui fa evident la seva situació i sol·licita ajuda o protecció, sinó que sol ser una persona externa qui el manifesta i, és el primer pas per a iniciar qualsevol actuació.

Una vegada que es detecta la vulneració, el procés segueix amb una notificació interna de la situació ocorreguda i que podrà venir donada bé pel propi menor d'edat que ha sofert l'agressió

o vulneració del seu dret, bé per una altra persona (adult o menor d'edat) que, directament o indirectament hagi presenciat o tingut coneixement de l'ocorregut, o bé pel SDPIA o DPIA.

Es fa arribar a la persona **Delegada de Protecció (DPIA)** bé directament o, bé a través de la persona que exerceixi les funcions de Subdelegada (SDPIA). De tal forma que, el DPIA serà la persona responsable d'iniciar el procediment de verificació i validació (abast del possible risc del NNA), així com les corresponents mesures sobre aquest tema.

De manera visual, el procediment seria el següent:



EL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT UNA POSSIBLE SITUACIÓ DE VIOLÈNCIA O VULNERACIÓ DE DRETS HAURIA DE CONSTAR LES SEGÜENTS FASES:

I. DETECCIÓ

Es reconeix o identifica l'existència d'una possible situació de maltractament infantil o risc quan es produeix un incident o es té coneixement o sospita. Ha de ser el més precoç possible. Una detecció pot venir donada per l'OBSERVACIÓ d'una vulneració de Drets (observem, veiem què és el que està ocorrent) o, pot venir donada per un TESTIMONIATGE directe o revelació dels fets per part del NNA o algú que directament l'hagi presenciat o li han comunicat.

Tipus de detecció:

- 1. Evidència de maltractament:** situacions en les quals el NNA ha estat víctima d'una situació de violència i es pot constatar per dues vies : Observació o revelació per part d'un NNA.
- 2. Sospita de maltractament:** Hi ha indicis de maltractament basats en les manifestacions de terceres persones, però ho necessitem contrastar.

Davant una situació de sospita se suggereix verificar a través de diferents accions, com ara entrevistes amb la família, coordinacions amb la xarxa de serveis que atenen el *NNA etc., si el NNA està sent víctima de violència o si es troba en una situació de risc.

3. Situació de risc: Es considera situació de risc aquella en la qual, a causa de circumstàncies, mancances o conflictes familiars, socials o educatius, la persona menor d'edat es vegi perjudicada en el seu desenvolupament personal, familiar, social o educatiu, en el seu benestar o en els seus drets de manera que, sense aconseguir l'entitat, intensitat o persistència que fonamentarien la seva declaració de situació de desemparament i l'assumpció de la tutela per ministeri de la Llei, sigui precisa la intervenció de l'administració pública competent, per a eliminar, reduir o compensar les dificultats o inadaptació que l'afecten i evitar el seu desemparament i exclusió social, sense haver de ser separat del seu entorn familiar (Llei orgànica 1/1996 de Protecció Jurídica del Menor, art. 17).

La detecció es basa en conjunt d'indicadors o, cosa que és el mateix, “pistes” que et poden ajudar a descobrir el que li pugui estar passant al nen o nena i que, la casuística d'aquestes pistes, en funció de les diverses realitats, territoris o situacions particulars pot variar. Per això, és important tenir en compte que, **els indicadors no són només senyals físics, és a dir, no són o, no tenen per què ser visibles. Poden ser també conductes o comportaments** que poden ser presents tant en les víctimes com en les possibles persones agressores.

Així mateix, és rellevant també tenir en compte que, normalment, un solo indicador no constitueix sospita de maltractament, atès que la violència sol ser multifactorial, però sí que ha de fer-nos estar alerta. *(Veure Annex 7).*

2. NOTIFICAR

En aquest apartat s'informa del procediment d'actuació i protecció dels NNA en risc amb procediments clars i coneguts per totes les persones implicades.

La via de comunicació més adequada o aconsellable serà la informació immediata directa al DPIA, o bé, a través del Subdelegat amb l'emplenament de les fitxes, així com qualsevol “queixa” o assumpte perjudicial per al NNA afectat que haurà de fer-se arribar al DPIA.

****Tots Els agents de Càritas tenen obligació de notificar internament a la persona delegada de protecció qualsevol situació que sigui d'evidència, sospita o risc de maltractament****

Què entenem per Notificar o Comunicar? Posar en coneixement o notificar és transmetre informació sobre el suposat cas de risc o maltractament infantil de manera clara i sistematitzada, així com sobre les circumstàncies de la família i el context de la víctima.

Una notificació que pot ser **interna o externa**.

Qui pot fer-la?

1. El mateix nen o adolescent que estigui sofrint la situació.
2. Un altre nen o adolescent que sigui coneixedor.
3. Un agent de Càritas (persona contractada, voluntària o contractada per part d'una entitat col·laboradora)
4. Una altra persona adulta sigui familiar o no del *NNA.

Quins són els canals de comunicació?

1. La comunicació directa a la persona delegada de protecció o en la seva absència a la subdelegada de protecció a través de crida o correu electrònic.
2. A través de les fitxes de notificació adaptades per trams d'edat que es poden fer arribar a través dels referents de protecció, subdelegada o delegada de protecció *(Veure Annex 8)*
3. Canal de denúncies de *Caritas Diocesana de Terrassa. <https://denuncias.cipdi.com/caritas-terrassa/es/> que farà arribar també a la persona delegada o subdelegada de protecció.

Tipus de notificació:

- **La notificació interna** es realitzarà a través d'una **fitxa de notificació** per a facilitar la **recollida i sistematització de la informació** per part del DPIA per a la presa de decisions.

A partir d'aquestes fitxes es podrà realitzar Informes de la Situació del risc del menor d'edat per a ser notificats o comunicats externament a les autoritats competents. Han d'estar disponibles en format paper i digital.

Quan hem tingut evidència d'un testimoniatge per part d'un NNA, en cap cas hem de dir-li que ha d'escriure'l a més d'explicar-nos-el. La directriu és que l'adult que ha rebut el testimoniatge redacti.

Termini per a la notificació: **7 dies**.

La notificació interna ha d'existir sempre i haurà de ser immediata i dirigida al DPIA. *(Veure Annex 8)*

- **La notificació externa**: Després d'haver realitzat una notificació interna i que aquesta hagi estat valorada i validada (tret que hi hagi procediment d'urgència pel mig), sempre a través del DPIA es podrà realitzar una notificació externa dirigida a l'autoritat que li

competeixi. El que suposarà, posar en coneixement de les autoritats competents les nostres sospites o indicis de sospita de manera que, sigui aquesta autoritat a qui li competeix investigar i valorar si és el cas les accions a emprendre.

No consisteix en una denúncia, es tracta d'una comunicació o de posar en coneixement d'uns fets, sospites, riscos o indicis.

Es pot fer en dos suports diferents:

1. Informe de notificació: es tracta d'un informe social o socioeducatiu que conté la informació de la família, del nen, nena o adolescent i de la situació que es comunica. Ha d'explicar el procés d'acompanyament realitzat i els indicadors, factors de risc i protecció i acabar emetent una valoració en relació amb el risc i el pronòstic de la situació.
2. La fitxa de notificació: Ha de recollir tota la informació sobre el nen, nena o adolescent, les persones involucrades i els fets succeïts. És l'eina adequada per a quan no tenim informació suficient per a l'elaboració d'un informe.

(Veure Annex 9)

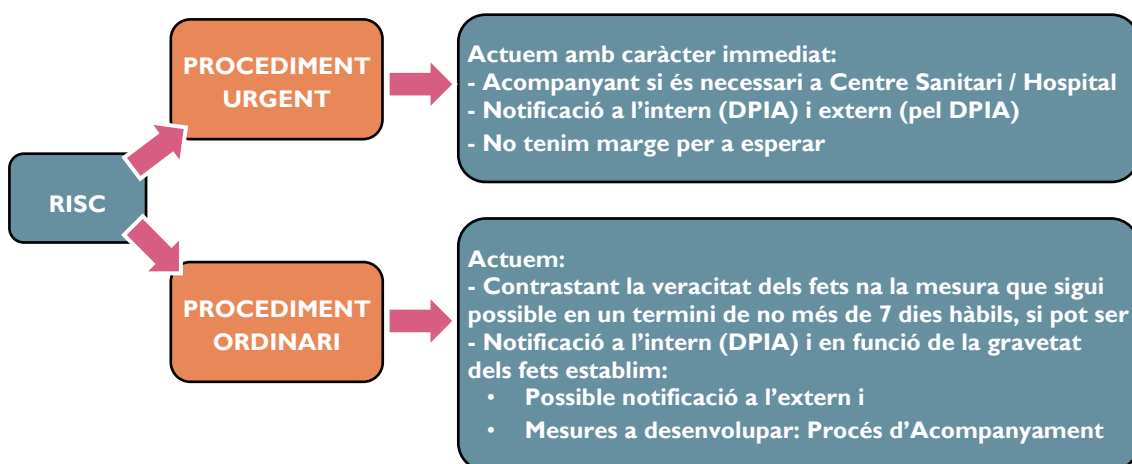
3. VALORACIÓ

La primera qüestió per a valorar per la persona que detecti la situació és la urgència i el grau de vulnerabilitat i, per tant, de risc, que presenta el nen o nena afectat. A partir d'aquesta valoració, s'haurà d'activar el protocol o **procediment d'urgència o ordinari**.

- **Procediment d'urgència:** Part de l'existència d'una **evidència i/o sospita i d'una situació que no pot esperar**. Es produirà quan es detecta una possible situació de maltractament infantil i se sospita o se sap amb certesa que la salut, seguretat i/o integritat del nen o nena estan en perill i existeixen elements per a sospitar un maltractament/abandono intrafamiliar que, en qualsevol cas, donada la gravetat de la situació, aquesta no pot esperar i requereix de la presa de mesures amb caràcter immediat i urgents.

En tot cas, cada Comunitat Autònoma determinarà el procediment perquè els Serveis Socials puguin adoptar les mesures de coordinació que estimin necessàries. Com a regla general, s'haurà d'informar els seus tutors legals, tret que se sospiti que la violència hagi estat exercida per ells. En aquest cas es recomana posar en coneixement del Ministeri Fiscal.

- **Procediment ordinari:** Part de l'existència d'una **sospita i/o risc** i que es produirà en la resta de casos que no requereixi la immediatesa i situació del risc plantejat en els casos d'urgència i, per tant, és possible l'espera i, es proposa un temps estimat que **no sigui més de 7 dies hàbils** per a establir la gravetat del risc i les possibles mesures a desenvolupar



Donada la dificultat de les possibles situacions en què ens podem trobar **es proposen una sèrie d'indicadors que ens ajudin valorar els fets a partir d'uns criteris qualitius**, així com els temps de referència per a la presa de mesures en funció dels fets:

	LLEU	MODERAT	GREU
Proximitat de la persona agressora	Violència entre iguals.	Persona que pot accedir de manera freqüent al NNA	Intrafamiliar o altres persones que conviuen amb el NNA.
Intensitat	El fet no ha produït lesió física ni mal emocional.	Ha produït lesió o mal que no ha requerit atenció mèdica o un altre tipus d'atencions.	Ha produït lesions evidents o s'ha requerit atenció mèdica o un altre tipus d'atencions.
Freqüència	Ha estat un fet esporàdic, puntual.	S'ha repetit en diverses ocasions en situacions concretes.	Es repeteix amb freqüència, hi ha un patró de repetició.
Impacte en el NNA	El NNA no mostra malestar emocional ni problemes conductuals.	El NNA es mostra trist o afectat amb freqüència.	El NNA mostra problemes conductuals i de regulació emocional.

Intencionalitat	Violència entre iguals o adults on hi ha desconeixement de l'abast de la situació.	Violència entre iguals o adults on pot existir coneixement de la gravetat de la situació.	Intrafamiliar o produïda per adult amb coneixement ple de la situació.
------------------------	--	---	--

- **LLEU:** Només requereixen d'un seguiment. No hauria d'excedir els **7 dies hàbils**.
- **MODERAT:** Necessita suport o ajuda dels serveis socials, sanitaris, educatius i, on es puguin realitzar les accions pertinents per a determinar si existeix evidència o sospita. No hauria d'excedir de **3 dies hàbils**.
- **GREU:** Requereix intervenció urgent **24 hores**.

Els resultats de la valoració en funció de la gravetat dels fets podrien ser:

1. **DESCARTEM EL RISC:** No existeix el maltractament o una altra situació de risc. D'aquest resultat, s'arxivarà el cas, comunicant a la persona o institució que el va notificar.
2. **SOSPITA O RISC:** Maltractament lleu o moderat. El DPIA inicia el procés de validació per a valorar la millor de les opcions que pot ser:
 - Mediació del conflicte
 - Possible derivació (serveis socials u altres entitats);
 - Intervenció socioeducativa específica amb el NNA i el seu entorn (família) o/i,
 - Notificació o comunicació externa.
3. **EVIDÈNCIA: Situació greu:** Amb caràcter urgent (és a dir, immediat) es prendran les mesures cautelars que es considerin dirigides cap a:
 - La persona maltractadora (apartar-la cautelarment del servei o recurs)

Recordant que, en aquests casos podem trobar-nos agents de Càritas i, per tant, seran els equips Gestió de les persones els qui hauran de prendre les mesures que corresponguin en funció dels protocols o procediments prèviament establerts. En el cas que la persona fora religiosa caldrà posar-lo en coneixement de l'Oficina de Protecció de Menors i Prevenció del Bisbat, com s'ha indicat anteriorment.

Si la persona maltractadora és un possible participant dels nostres projectes o activitats o persones relacionades amb aquestes (i que poden ser tant adults com menors d'edat). Igualment, en aquests casos serà pertinent "apartar-les" cautelarment de l'activitat o espai en el qual es trobi el NNA víctima del succeït, tenint present també com acompanyar-los i, en tot cas, explicant el que està succeït (fins a on i com es pugui explicar) a la resta dels participants per a evitar especulacions. Sabent que, si és un altre menor d'edat, parlem de **dues víctimes**.

- El NNA maltractat.

Es tractarà que continuï amb normalitat les activitats que portava realitzant, però, apartat de la persona o persones presumptament maltractadores. El DPIA, en funció de la nostra fitxa de notificació i informe intern, elaborarà un Informe de Valoració al Servei de Protecció Infantil de la Comunitat Autònoma, en funció de la normativa establerta per aquesta, i si és el cas, es comunicarà de la situació al Ministeri Fiscal, en cas d'indis de delictes penals.

4. INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA: ACOMPANYAMENT FAMILIAR INTEGRAL

Sabem que quan parlem d'Acompanyament no parlem d'un moment puntual, sinó d'un procés que, comença en la fase de detecció i al llarg del temps. Per a aquesta fase, s'ofereix una sèrie d'indicacions perquè serveixin de guia o mostra. Per a la seva millor comprensió, s'han reunit en forma de Decàleg d'acompanyament al NNA quan es detecta una situació de maltractament infantil (*Veure Annex 10. Decàleg*)

Una vegada s'hagi confirmat la situació de risc, convé revisar com ha pogut afectar l'entorn, analitzant la situació i prenent mesures pedagògiques i socioeducatives que reparin les situacions danyades. Per a això, tenint en compte a totes les possibles persones implicades, és important diferenciar en les intervencions:

- **INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES:** Valorar la possibilitat de reunions informatives intra i interfamiliars per a generar diàlegs oberts en els quals aprenguem a comunicar i a escoltar. Tenir una bona comunicació i confiança amb les famílies és imprescindible. Qualsevol activitat de convivència, cohesió i moments per a compartir serà fonamental.
- **INTERVENCIÓ AMB ELS NENS, NENES I JOVES:** Realitzar activitats destinades a treballar els valors fonamentals de l'Entorn Segur, orientades a l'expressió d'emocions, tenint sempre en compte les possibles situacions de risc i, per tant, que hagin pogut viure algun d'aquests NNA. Entendre que no som terapeutes, però sí, adults de referència que acompanyem en les emocions que aquests NNA puguin tenir o deixar de tenir.
- **INTERVENCIÓ AMB LA COMUNITAT:** Partint de la importància que té la comunitat en les persones, la necessitat de saber-nos benivolguts/as i que tots i totes som part del procés. Es podran promoure accions formatives, campanyes en xarxes socials, propostes de programacions pedagògiques relacionades amb la temàtica ocorreguda

5. REPARACIÓ DEL MAL

Es planteja què podem fer com entitat amb Mirada i Protecció de Drets Humans per a reparar possibles conseqüències dels danys i violència soferts.

I. PROTECCIÓ A LES PERSONES: Podent trobar-nos diversos perfils o situacions diferenciades:

a. Protecció de la Víctima:

A aquest efecte Càritas ha d'oferir a la víctima o mitjançant el seu representant o persona que li assisteixi, les màximes facilitats per a l'exercici i tutela dels seus drets, atorgar-li una informació i orientació eficaç dels serveis que li corresponen, tractar-la amb humanitat i respecte de la seva dignitat i drets humans, dedicar-li atenció i la possibilitat si es fes acompanyar per la persona que designi en tots els seus tràmits i, finalment, reparar el mal.

b. Cap a la presumpta persona agressora: Diferenciant si és:

- Persona adulta: Sabent que pot ser:
 - ☐ Familiar o persona coneguda de l'entorn del NNA (participants o fora de l'entorn de Càritas). On és important, sobretot si és participant d'algun projecte de Càritas, que es restitueixi d'alguna manera la seva integritat moral si aquesta s'ha vist malmesa.
 - ☐ Agent vinculat a Càritas (valorant si se li restitueix en el seu lloc laboral o en una altra activitat semblant amb la importància i necessitat que l'entitat acompanyi i recolzi en tot moment). Així com tots els complements i procediments que, des de l'Equip de Desenvolupament de Persones (o de Recursos Humans) es considerin oportuns i estiguin establerts segons protocol.
- Un altre menor d'edat. Els menors d'edat que exerceixen violència són, d'alguna manera, víctimes també. I, per tant, encara que hagin agredit, es tractarà sempre que sigui possible de NO EXPULSAR al menor d'edat del recurs o servei, encara que molt probablement caldria apartar-ho

2. REPARACIONS: L'última fase d'aquests processos és la reparació a la víctima, i, si és el cas, la justícia restaurativa. En tot cas, la reparació suposarà una petició de perdó per part de Càritas, i el compromís d'adoptar totes les mesures necessàries de prevenció perquè els fets no tornin a succeir.

3. JUSTÍCIA RESTAURATIVA: “La justícia restaurativa és una metodologia que pretén identificar i satisfer les necessitats i interessos de les persones implicades en una agressió de manera equilibrada, justa i en un clima de col·laboració. Pretén apel·lar el sentit de la responsabilitat entre els agressors i brindar-los oportunitats de reparar el mal causat, que

podria afavorir la seva reinserció, permetre el desgreuge i fomentar el desistiment de cometre noves conductes nocives”. (Recomanació CM/Rec (2018) del Comitè de Ministres de la UE)

c) REGISTRE DE SITUACIONS

Resulta obligatori disposar d'un registre de recopilació i sistematització de dades sobre violència als NNA.

- **A nivell Diocesà:** Un registre sistematitzat digital (a mantenir durant almenys un període de 5 anys) de totes aquelles fitxes de notificacions (internes i externes) que hi hagi hagut (tant si són lleus, moderades o greus) i independentment de l'origen que hagin pogut tenir. Així mateix, es registrarà en l'expedient de la família en el SICCE -MIS.
- **A nivell Confederal (Càritas Espanyola):** Possibilitat d'accés, derivació o coneixement de totes aquelles fitxes resumides de notificacions hagudes a nivell diocesà amb la possibilitat de poder transmetre-les a l'entitat pública estatal competent sol·licitant amb les dades que la protecció de dades ens permeti.

6. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA

Amb l'objectiu d'aconseguir una millora contínua, realitzarem seguiment del pla:

Ex – davant

- Abans d'iniciar el pla
- Per part de:
 - Equip directiu
 - Comissions de l'àrea creades per a tal fi

Intermèdia

- Anual – biennal
- Per part de tots els agents del pla

Proposta d'indicadors

- Nombre de Deteccions existent (notificació interna): diferenciant-la per lleu, moderada o greu i, si aquesta és per un adult o per un menor d'edat.
- Nombre de Notificacions o Comunicació Externa que realitzem.
- Nombre de Mesures (i el seguiment d'aquestes) que considerem arran d'un possible risc.
- Número de NNA que han sofert o hem detectat algun tipus de maltractament: diferenciat per gènere i trams d'edat.
- Nombre de Formacions que desenvolupem: diferenciant cap a qui van dirigides aquestes.
- Nombre d'accions de sensibilització que desenvolupem: diferenciant cap a qui van dirigides.

Ex -post

- Triennal
- Per part de tots els agents del pla

Proposta d'indicadors

- Com s'impliquen els participants: NNA i Famílies en els seus Drets (Participació).
- Com s'impliquen els agents (la totalitat: implicats directament o indirectament) (Participació).
- Com desenvolupem la socialització de les lliçons apreses (Transparència i Credibilitat)).
- Com incorporem els resultats de les avaluacions i les lliçons apreses en el desenvolupament del Pla de Prevenció i Protecció, millorant les actuacions, els espais, els equips i la pròpia organització (Eficiència i Eficàcia)

ANNEX I CONCEPTES BÀSICS

LOPIVI

Llei Orgànica de Protecció Integral a la Infància i l'Adolescència Davant la Violència

NNA

Nens, nenes i adolescents

Abús

En el context anglosaxó, es refereix a “una sèrie d'actes, accidentals o no, que perjudiquen els/les nens/es”. Ús o aprofitament excessiu o indegut d'alguna cosa o d'algú, en perjudici propi o aliè. No obstant això, s'empraran convenientment diferenciant-ho del terme “MALTRACTAMENT”, i es reservarà el terme “abús” per a referir-nos al “abús sexual” com una determinada modalitat de violència sexual. En general, els elements que configuren les conductes d'abús es poden resumir en:

- Intenció de danyar. Existència real d'una finalitat lesiva de la dignitat personal.
- Persistència en el temps. Es produeix de manera sistemàtica i recurrent durant un temps prolongat.
- Desigualtat de poder entre les parts.
- Vulneració dels drets fonamentals de la persona. No tindran la consideració d'assetjament o abús aquelles conductes que impliquin un conflicte personal de caràcter passatger, circumscrit a un moment puntual i esdevingut en el marc de les relacions humanes. Pot ser presencial, quan es realitza en presència de la víctima, o virtual (ciberassetjament), quan es realitza mitjançant l'ús de dispositius electrònics o noves tecnologies.

Abús de Poder

Tenint en compte que el **PODER** és la capacitat d'influir en la vida d'una altra persona, quan tenim molt poder, l'impacte positiu o negatiu és molt major, sobretot si ens trobem en l'àmbit de la família a causa del **poder que pot donar l'afecte**. És important diferenciar entre el poder que proporciona l'AUTORITAT (la capacitat que té una persona de prendre decisions que influeixen en una altra) i que s'ha guanyat, amb el RESPECTE (quan vam demostrar que sabem, que som capaços de resoldre, amb compromís, integritat, honestedat i solidaritat) o, amb AUTORITARISME (quan s'utilitza la posició jeràrquica, la força o la desigualtat per a imposar decisions i solucions. Obediència, però no respecte).

Assetjament al NNA

L'assetjament és tot tracte hostil o vexatori al qual és sotmès un NNA de manera sistemàtica, no puntual, que pot causar danys psicològics, físics, i que persegueix infondre por, intimidació, terror i angoixa. L'assetjament ha de ser reiterat (sempre que no sigui assetjament sexual que, amb una sola ocasió és suficient), pretendre buscar mal conscientment i que hi hagi desigualtat de poder. Podent tenir origen en diferents motius i expressar-se en una gran varietat de conductes i comportaments; pressuposa relacions de poder entre la persona que assetja i la víctima (NNA). De manera específica en la infància i adolescència podem trobar-nos com a formes d'assetjament:

- **Bullying:** Com una forma de violència entre iguals que consisteix en un comportament realitzat per un menor d'edat o un grup, que es repeteix en el temps per a danyar, assetjar, amenaçar, espantar o ficar-se amb una altra persona amb la intenció de causar-li mal. És diferent d'altres conductes agressives perquè implica un desequilibri de poder que deixa a la víctima sense poder defensar-se.
- **Ciberassetjament (Cyberbullying)** com a forma d'assetjament que implica l'ús dels telèfons mòbils (textos, trucades, vídeo clips), internet (email, xarxes socials, missatgeria instantània, xat, pàgines web) o altres tecnologies de la informació i la comunicació per a assetjar, vexar, insultar, amenaçar o intimidar deliberadament a algú. La peculiaritat del ciberassetjament és que una sola agressió que es gravi i es pugi a internet es considera ciberassetjament per la possibilitat per a reproduir-la de manera innombrable i la seva audiència potencialment global.

Bon tracte

El bon tracte, al qual la LOPIVI esmenta en l'article 1.3 LOPIVI en els termes: “S'entén per bon tracte a l'efecte de la present llei aquell que, respectant els drets fonamentals dels nens, nenes i adolescents, promou activament els principis de respecte mutu, dignitat de l'ésser humà, convivència democràtica, solució pacífica de conflictes, dret a igual protecció de la llei, igualtat d'oportunitats i prohibició de discriminació dels nens, nenes i adolescents”.

Detecció

Detecció i notificació són dos conceptes indissolubles ja que la detecció és la primera condició per a poder intervenir i possibilitar l'ajuda a la família i al nen o nena que estiguin sofrint. Detectar significa “reconèixer o identificar l'existència d'una possible situació de maltractament infantil”. La detecció ha de ser el més precoç possible i ha d'incloure aquelles situacions on existeix maltractament i també aquelles situacions de risc en les quals pot arribar a produir-se.

Espais dignes i adequats

S'han de crear i generar espais físics suficients, adaptats, dignes i adequats per al correcte desenvolupament de les activitats realitzades, així com, per a atendre les necessitats dels nens i nenes en tots els àmbits, tant en termes d'espai, equipament, com de temperatura, etc. De tal forma que tots els NNA se sentin amb comoditat i confortabilitat.

Entorns Segurs

L'eliminació de la violència i el bon tracte han de garantir-se en tots els àmbits en els quals es desenvolupa la vida de nens, nenes i adolescents. Aquests àmbits es conceptuen en la LOPIVI com a entorns segurs i es defineixen en el seu article 3.m) en els següents termes: “S'entendrà com a entorn segur aquell que respecti els drets de la infància i promogui un ambient protector físic, psicològic i social, inclòs l'entorn digital” .

Els àmbits que són qualificats com a entorns segurs en la LOPIVI són els següents: La família (article 26.1), els centres educatius (article 31.3), àmbit esportiu i d'oci (article 47), àmbit digital (article 46.2) i els centres de protecció (article 53.1). La LOPIVI ens mostra: “Les administracions públiques procuraran que l'atenció a les persones menors víctimes de violència es realitzi en espais que comptin amb un entorn amigable adaptat a la nena, nen o adolescent”.

Entorns o Espais Protectors i de Confiança (Seguretat afectiva)

Addicionalment del que s'estableix en la LOPIVI, des de Càritas volem anar més enllà del bon tracte i, entenent la complicació de parlar d'entorns segurs quan els NNA no se senten amb seguretat a causa de les possibles situacions que estiguin o hagin viscut, com a elements a tenir en compte en el que hem autoanomenat “Entorns o Espais Protectors i de Confiança” distingim aquells en els quals acompanyar a tota la família en el seu conjunt és una prioritat. Tenint en compte el sentit de comunitat, amb la necessitat i importància de trencar amb els murs que separen les zones d'alta exclusió de les quals no. Amb la Mirada de Drets Humans sempre present, perquè si no mirem així, no hi haurà justícia social. Entenent que, més enllà que siguem educadors socials, monitors, etc., som defensors de Drets Humans de les persones que acompanyem, tinguin aquestes l'edat que tinguin. Per a això, considerem que el Dret a la Participació i Escolta és la base de la mirada dels Drets Humans. Sense aquest, la resta no existeix. Una mirada àmplia que ens permeti prevenir possibles situacions i, per a això, acompanyar en els processos de Criança positiva com a clau. En definitiva, acompanyades de l'ÉSSER I ESTAR: Com una de les bases i ADN de Càritas on siguem referents de les persones que acompanyem i, molt especialment, dels NNA és el que fa que siguem transformadors de la Realitat. Entenent que, en funció de com els NNA se sentin, se situaran davant el món.

Interès Superior del menor d'edat

Qualsevol decisió que es prengui en relació amb el NNA ha de garantir en primer lloc el gaudi ple i efectiu els seus drets com NNA i que l'interès dels mateixos sigui una consideració que prevalgui enfront d'altres interessos (econòmics, de reputació, etc.) a l'hora de decidir sobre qualsevol qüestió que els afecti.

Elements han de tenir-se en compte per a l'avaluació de l'interès superior del nen (contemplades en l'Observació General 14 del Comitè de Drets del Nen i Llei orgànica de Protecció Jurídica del Menor):

- L'edat i maduresa del nen/a.
- La necessitat de garantir la seva igualtat i no discriminació.
- La necessitat d'estabilitat de les solucions que s'adoptin per a promoure l'efectiva integració i desenvolupament del nen/a, així com de minimitzar els riscos que qualsevol canvi de situació material o emocional pugui ocasionar en la seva personalitat i desenvolupament futur.
- La preparació del trànsit a l'edat adulta i independent, d'acord amb les seves capacitats i circumstàncies personals.
- L'opinió del nen/a
- La identitat del nen/a.
- La preservació de l'entorn familiar i manteniment de les relacions personals.
- La cura, protecció i seguretat del nen/a.
- El dret del nen o nena a la salut.
- El dret del nen o nena a l'educació.
- Aquells altres elements de ponderació que, en el supòsit concret, siguin considerats pertinents i respectin els drets dels nens/as.

Maltractament Infantil

Encara que existeixen diverses definicions, la de major consens és l'elaborada per l'Observatori de la Infància en 2008 es refereix com a “acció, omissió o tracte negligent, no accidental, que priva al nen o la nena dels seus drets i benestar, que amenaça o interfereix el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social i els autors del qual poden ser persones, institucions o la pròpia societat”. L'OMS defineix el maltractament infantil com els abusos i la desatenció de què són objecte els menors de 18 anys, i inclou tots els tipus de maltractament físic o psicològic, abús sexual, desatenció, negligència i explotació comercial o d'un altre tipus que causin o puguin causar un mal a la salut, desenvolupament o dignitat del nen, o posar en perill la seva supervivència, en el context d'una relació de responsabilitat, confiança o poder. Ha de tenir-se

en compte que el maltractament pot tenir lloc tant, en la fase prenatal, provocant mal al fetus (mitjançant, per exemple, hàbits tòxics dels pares, alcoholisme, toxicomanies, absència de seguiment mèdic i fins i tot agressió física al fetus o la mare gestant), com a postnatal, dins dels quals s'enquadren les modalitats descrites anteriorment.

Mirada de Drets

La lluita contra la violència en la infància i l'adolescència és un imperatiu de drets humans.

El reconeixement del nen, nena o adolescent com a titular de drets en la Convenció sobre els Drets del Nen va permetre superar el tradicional enfocament de necessitats propi d'un model assistencial per la mirada de Drets Humans.

Notificació o Comunicació

Significa “transmetre o traslladar informació per part d'un ciutadà o professional sobre el suposat cas de risc o maltractament infantil a l'autoritat o als seus agents més pròxims, sense perjudici de prestar-li auxili immediat que precisi”. És una condició necessària per a possibilitar la intervenció i una obligació legal i professional.

Notificacions que farem, en primer terme, a l'intern (de Càritas) i, en segon lloc, a l'extern, a l'autoritat a la qual competeixi.

Criança Positiva

A l'efecte d'aquesta llei, s'entén per criança positiva el comportament dels progenitors, o dels qui exerceixin funcions de tutela, guarda o acolliment, fonamentat en l'interès superior del nen, nena o adolescent i orientat al fet que la persona menor d'edat creixi en un entorn afectiu i sense violència que inclogui el dret a expressar la seva opinió, a participar i ser tingut en compte en tots els assumptes que l'afectin, l'educació en drets i obligacions, afavoreixi el desenvolupament de les seves capacitats, ofereixi reconeixement i orientació, i permeti el seu ple desenvolupament en tots els ordres “(article 26.3.a LOPIVI).

Protecció integral NNA

La protecció integral fa referència a la totalitat del “cicle de la vulneració” de drets, incloent tant l'atenció precoç, l'acompanyament com la reparació posterior, basant-se en la universalitat dels drets humans i, per tant, en l'obligació de garantir aquests drets a tots els nens, nenes i adolescents sense cap discriminació. La integralitat es refereix a les mesures que han d'adoptar-se per a garantir el dret de les infàncies a la protecció. Segons la Convenció sobre els Drets del Nen, han de ser totes les necessàries per a assegurar el gaudi d'aquests drets; no sols les mesures

jurídiques (lleis, reglaments, resolucions administratives i resolucions judicials) o econòmiques (ajudes).

El concepte de protecció integral dels nens i nenes està íntimament relacionat amb el concepte de mirada de drets. L'obligació de protecció de l'Estat no pot limitar-se només a la intervenció reactiva en casos de desprotecció dels drets dels NNA pels seus responsables parentals, sinó que ha de començar abans amb la promoció i la prevenció de la vulneració de drets i ha de comprendre, a més de l'atenció, la reparació posterior.

ANNEX 2 MARC NORMATIU

Els principis fonamentals del règim jurídic de les persones menors d'edat i, per tant, de la seva protecció, es troben en la normativa internacional i de manera concreta en la nostra Constitució Espanyola de 1978, si bé no figuren recollits en un precepte o conjunt de preceptes específics, sinó que apareixen al llarg de tot el text constitucional.

La Llei orgànica de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència, respon als compromisos adquirits internacionalment en matèria de protecció a la infància i, en concret, atén principalment les recomanacions del Comitè dels Drets del NNA realitzades a Espanya des de 2010 així com d'altres Institucions; i dona compliment als Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030.

Resulta, per tant, important ressenyar la normativa que tant a nivell internacional com nacional i fins i tot autonòmic existeixen, dirigides a la protecció dels drets del NNA:

2.1. Legislació Internacional

Dins del marc internacional destaquem la següent normativa:

- **Declaració dels Drets del Nen** de 20 de novembre de 1959 de la Convenció sobre els Drets de la Infància, aprovada per l'Assemblea de Nacions Unides el 20 de novembre de 1989, i ratificada per l'Estat Espanyol el 30 de novembre de 1990.
- **Carta Europea dels Drets del Nen**, aprovada pel Parlament Europeu en Resolució de 8 de juliol de 1992.
- **Conveni núm. 182 de l'Organització Internacional del Treball** sobre “la prohibició de les pitjors formes de treball infantil i l'Acció Immediata per a la seva eliminació” de 1999.
- **Observació General núm. 13 de 2011 del Comitè dels Drets del Nen** relativa al dret del nen a no ser objecte de cap manera de violència.

2.2. Legislació Estatal

En l'àmbit nacional es destaca la següent normativa:

- **Constitució Espanyola** (arts. 20, 27 i 39) en concret l'article 39 exigeix als poders públics la responsabilitat de protecció integral de nens i nenes.
- **Codi Civil i Llei d'Enjudiciament civil** en matèria de nacionalitat, filiació, pàtria potestat, adopció, acolliment familiar i altres formes de protecció. En concret el CC art. 172.1, defineix el desemparament infantil com a “situació que es produeix de fet a causa de l'incompliment o de l'impossible o inadequat exercici dels deures de protecció

establerts en les lleis de guarda de menors, quan aquests quedin privats de la necessària assistència moral o material” i Llei d'Enjudiciament civil.

- **Llei 25/1.994, de 12 de juliol**, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 89/552/ CEE que dedica un capítol a la protecció dels menors enfront de la publicitat i la programació televisiva.
- **Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre**, per la qual s'aprova el Codi Penal i successives modificacions en matèria de menors. En concret les reformes 2010 i 2015 van augmentar la protecció atorgada a NNA en els delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.
- La **Llei d'Enjudiciament Criminal** i la **Llei de Protecció de Testimonis** que inclouen mesures de protecció a les víctimes i especialment per a NNA.
- **Llei orgànica 1/1996, del 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor** que reconeix en el seu art. 11.2 la supremacia de l'interès superior del menor i la prevenció d'aquelles situacions que puguin perjudicar el seu desenvolupament personal. Modificada per la **Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol** i **Llei orgànica 26/2015, de 28 de juliol**, totes dues de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, sobre l'interès superior del menor, el dret de la víctima NNA a ser sentida i escoltada, regulant la forma en què ha de realitzar-se durant un procediment judicial i les actuacions de protecció mitjançant la prevenció, detecció i reparació de situacions de risc.
- **Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal del menor**, l'article del qual quatre es refereix als “drets de les víctimes i dels perjudicats”, que, en aquesta jurisdicció, en un elevat percentatge seran persones NNA.
- **Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener**, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (última reforma en 2021) i Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el **Reglament de la Llei Orgànica 4/2000**, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la seva reforma per Llei orgànica 2/2009 (últimes reformes a l'octubre 2021 i juliol 2022)
- **Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere**, que recull una sèrie de drets de NNA que conviuen en l'entorn familiar on se sofreix violència de gènere (pendent de reforma)
- **Llei 4/20015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la Victima del Delicte**, arts. 19, 23, 25 i 26 relatius a NNA víctimes del delicte i Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte on es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

- **Llei 1/1996, de 10 de gener, d'Assistència Jurídica Gratuïta**, que reconeix a NNA que siguin víctimes de situacions d'abús o maltractament, amb independència de l'existència de recursos per a litigar, el dret d'assistència jurídica gratuïta, que se'ls prestarà immediatament, reforçant així la seva protecció i atorgant al Jutge o Tribunal la facultat d'acordar que l'assistència pericial, especialitzada i gratuïta, que podrà prestar-se amb caràcter immediat, es dugui a terme per professionals tècnics privats quan entenguin que això és necessari, ateses les circumstàncies del cas concret i a l'interès superior del menor, assistència pericial especialitzada gratuïta que podrà prestar-se de manera immediata.
- **Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre**, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.
- **Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny**, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront de la violència.
- **Llei 1/2023 de Cooperació per al Desenvolupament Sostenible i la Solidaritat Global**. S'inclouen dos aspectes bàsics en els seus principis (Art.2) i en els seus Objectius (art.4):
- Un principi bàsic de la nova Llei de Cooperació (art.2.2.f) són “els drets de la infància com a element transversal de la cooperació espanyola, la inversió...en les seves capacitats i participació activa, amb enfocament de gènere...segons els principis rectors de la Convenció sobre els Drets del Nen”.
- Dins dels objectius de la política espanyola de Cooperació (art.4.1.f): “**Promoure els drets de la infància, l'adolescència i la joventut, de manera transversal i amb enfocament de gènere...en l'acció humanitària, ampliant i reforçant els programes de protecció social i els sistemes de protecció infantil enfront de la violència...**”

2.3. Legislació Autonòmica.

Acords de govern

- Acord GOV/72/2024, de 26 de març, pel qual es defineix el servei públic d'unitat integrada d'atenció a nens i adolescents víctimes d'abusos sexuals (Barnahus) i es modifica l'Acord GOV/157/2022, de 26 de juliol, pel qual s'aprova l'adolescència a Catalunya . DOGC 28 de març de 2024, núm. 9132
- Acord de Govern 157/2022, de 26 de juliol, pel qual s'aprova l'estratègia Barnahus per a l'abordatge integral dels abusos sexuals contra la infància i l'adolescència a Catalunya. DOGC 28 de juliol de 2022, núm. 8719

- Acord de Govern 97/2017, de 18 de juliol, pel qual s'aprova el Protocol marc d'actuacions contra el maltractament a nens i adolescents de Catalunya . DOGC 20 de juliol de 2017, núm. 7416
- Acord de Govern 55/2017, de 25 d'abril, pel qual s'atribueix al número telefònic 116 111, Servei del Telèfon de la Infància (Infància Respon), l'atenció en casos d'assetjament en l'àmbit dels centres educatius, de ciberassetjament i d'abusos sexuals 2 a 7. 7358
- Acord de Govern 65/2016, de 17 de maig, pel qual es crea la Comissió Interdepartamental per a l'Impuls de la Protecció Efectiva davant els Maltractaments a Nens i Adolescents i s'aproven mesures específiques en aquesta matèria. 7123

Lleis i decrets llei

- Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no discriminació. DOGC 31 de desembre de 2020, núm. 8307
- Llei 10/2020, de 31 de juliol, de modificació de la Llei 14/2010, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, en relació amb l'exempció de copagament als menors orfes tutelats per la Generalitat DOGC 4 d'agost de 2020, núm. 8193
- Llei 13/1997, de 19 de novembre, de creació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció. DOGC 27 de novembre de 1997, núm. 2527 BOE 2 de gener de 1998, núm. 2
- Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies DOGC 16 de juliol de 2003, núm. 3926 BOE 8 d'agost de 2003, núm. 189
- Llei 10/2008, de 10 de juliol, del llibre quart del Codi Civil de Catalunya, relatiu a les successions. DOGC 17 de juliol de 2008 5175 BOE 7 d'agost de 2008, núm. 190
- Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència. DOGC 2 de juny de 2010, núm. 5641
- Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família. DOGC 5 d'agost de 2010, núm. 5686
- Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya 2010-2013. Aprovat per l'Acord de Govern Acord GOV/193/2010, de 26 d'octubre, pel qual s'aprova el Pla d'atenció integral a la infància i l'adolescència de Catalunya 2010-2013. DOGC 3 de novembre de 2010, núm. 5747
- Llei 4/2019, de 24 de juliol, de modificació de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic. DOGC 26 de juliol de 2019, núm. 7926

Decrets i ordres

- Decret 63/2022, de 5 d'abril, dels drets i deures dels nens i adolescents en el sistema de protecció, i del procediment i les mesures de protecció a la infància i l'adolescència. DOGC núm. 8643 de 7 d'abril de 2022
- Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública DOGC núm. 8300 de 21 de desembre de 2020
- Decret d'acreditació, concertació social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública DOGC núm. 8178 de 16 de juliol de 2020
- Ordre TSF/40/2020, de 15 d'abril, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de l'atenció a la infància i adolescència. DOGC núm. 8116 publicat el 20/04/2020.
- Decret 163/2017, de 24 d'octubre, de modificació del Decret 129/2006 de 9 de maig, de l'Observatori dels Drets de la Infància DOGC de 26 d'octubre de 2017, núm. 7482
- Decret 229/2018, de 23 d'octubre, de reestructuració del Departament de Treball, Assumptes Socials i Famílies DOGC de 25 d'octubre de 2018, núm. 7734
- Decret 169/2015, de 21 de juliol, pel qual s'estableix el procediment per a facilitar el coneixement dels orígens biològics DOGC de 23 de juliol de 2015 núm. 6919
- Decret 250/2013, de 12 de novembre, de la Mesa Nacional i les taules territorials i locals d'infància 6501
- Decret 230/2013, d'1 d'octubre, de règim sancionador en matèria d'infància i adolescència, en l'àmbit competencial de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. DOGC 3 d'octubre de 2013, núm. 6472
- Decret 200/2013, de 23 de juliol, dels consells de participació territorial i nacional dels nens i els adolescents de Catalunya. DOGC 25 de juliol de 2013, núm. 6425
- Decret 151/2009, de 29 de setembre, de desplegament parcial de la llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies. DOGC 1 d'octubre de 2009, núm. 5475
- Ordre BSF/331/2013, de 18 de desembre, per la qual s'aproven les llistes d'indicadors i factors de protecció dels nens i adolescents. DOGC 30 de desembre de 2013, núm. 6530

Resolucions

- Resolució DSO/1983/2023, de 4 de juny, per la qual s'inclouen en l'Ordre TSF/218/2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, l'annex 53, que regula les condicions d'execució, en règim de concert social, del servei de s (Barnahus) i l'annex 54, que regula les condicions d'execució, en règim de

gestió delegada, del servei de la unitat integrada d'atenció a nens i adolescents víctimes d'abusos sexuals (Barnahus). DOGC 9 de juny de 2023, núm. 8933

- Resolució TSF/1525/2021, de 18 de maig, per la qual es dona publicitat a la Directriu general 2/2019, de 26 de novembre, de la directora general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per la qual s'aprova el Programa marc de centres d'acolliment DOGC 21 de maig de 202 8415
- Resolució TSF/949/2017, de 28 d'abril, per la qual es dona publicitat a la Directriu general 2/2017, de 10 d'abril, per la qual s'aprova el Programa marc per als centres residencials d'educació intensiva de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i es determina la seva implementació. 7364
- Resolució TSF/203/2017, de 7 de febrer, per la qual es dona publicitat a la Directriu general 5/2016, de 4 de novembre, per la qual s'aprova el Programa marc per als centres residencials de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i es determina la seva implementació. DOGC 15 de febrer de 20 7309

ANNEX 3 TIPUS DE VIOLÈNCIA

1.- VIOLÈNCIA FÍSICA: Representa l'acció no accidental d'alguna persona que provoca danyo físic o malaltia en el nen o nena, o que col·loca en greu risc de patir-ho a conseqüència d'alguna negligència intencionada. Aquesta pot ser:

- **ACTIVA:** Colpejar, lesionar, empènyer, agitar. Cremar, subministrar substàncies nocives, lligar, tancar o exposar a les inclemències del temps, provocar asfíxia o ofegaments, impedir el descans, mutilació genital.
- **PASSIVA:** Abandó físic, no alimentar, no vestir, no endreçar, no proporcionar assistència sanitària, no vigilar riscos i evitar accidents, no atendre les necessitats del menor.

2.- VIOLÈNCIA PSICOLÒGICA O EMOCIONAL: Constituïda per totes aquelles conductes o accions, generalment, encara que no sempre, verbals o actitudinals que, causen o poden causar danys psicològics o la deterioració en el desenvolupament social, emocional o intel·lectual del nen i/o adolescent. Pot ser:

- **ACTIVA:** insultar, ridiculitzar, humiliar, cridar, rebutjar o infravalorar, amenaçar, sobre exigir.
- **PASSIVA:** no parlar-li, no escoltar-li, ignorar-li, no estimular-li, no escolaritzar-li, aïllar-ho.

3.-VIOLÈNCIA SEXUAL: Es tracta de qualsevol classe de plaer sexual amb un nen, nena o adolescent per part d'una persona des d'una posició de poder o autoritat, no sent necessari que existeixi contacte físic, utilitzant-li com a objecte d'estimulació sexual, i incloent tant conductes de caràcter físic com sense contacte físic. Es considera també dins de l'espectre del maltractament no atendre adequadament el nen o nena en el procés de revelació de l'abús (mostrar incredulitat, no protegir-li de l'agressor, ignorar la situació, no atendre la seva demanda d'ajuda o no procurar-li el suport necessari). Tots aquests aspectes resulten extensius a la resta de modalitats de maltractament i, igualment pot ser:

- **ACTIVA:** abús sexual, agressió sexual, exposició a conductes sexuals, explotació sexual, utilització en la pornografia, proposicions sexuals.
- **PASSIVA:** No impedir les anteriors conductes o afavorir-les directament o indirectament.

4.- VIOLÈNCIA DIGITAL: És la que es realitza a través de la tecnologia digital en qualsevol de les seves manifestacions per a, bé sigui per acció, omissió o reproducció i difusió ocasionin qualsevol dels altres tipus de violència o maltractament.

- **ACTIVA:** difusió pública de dades privades, ciberassetjament, difusió d'imatges o vídeos amb contingut violent o amb contingut sexual (relacionat amb la violència anterior) o llenguatge violent en xarxes o internet.
- **PASSIVA:** No impedir les anteriors conductes o afavorir-les directament o indirectament.

Donada la novetat d'aquesta mena de violència a diferència de la resta i, la falta d'informació de com prevenir-la i actuar, juntament amb una sèrie de particularitats, ens detindrem una mica més en aquest tipus de violència.

La violència digital és definida en la LOPIVI com tota acció que priva als NNA dels seus drets, i que amenaça o interfereix el seu ordenat desenvolupament físic, psíquic o social realitzada a través de les tecnologies de la informació i la comunicació. La LOPIVI garanteix que existeixi a més un canal prioritari per a denunciar continguts il·lícits en internet i que suposin un “menyscapte greu del dret a la protecció de dades personals”.

L'accés a aquesta mena de contingut no sempre es produeix després d'una cerca expressa del NNA, sinó que en moltes ocasions es produeix una exposició “accidental”.

La funció del DPIA i del SPIA en relació a la violència digital és promoure la comunicació immediata a **l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)** en aquelles circumstàncies que puguin suposar un tractament il·lícit de dades del NNA. L'AEPD disposa d'un Canal prioritari per a comunicar la informació o publicació de contingut sexual o violent com a fotografies, àudios, vídeos o informació que identifiqui a NNA i sol·licitar la seva retirada de manera urgent. La direcció és la següent:

<https://sedeaepd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/nuevaReclamacion.jsf?QID=Q600&ce=0>

En aquesta adreça web caldria:

- Descriure amb el major detall possible els fets i context en què s'ha produït la publicació del contingut indicant que la publicació afecta a menors d'edat.
- Identificar al menor d'edat afectat, al DPIA i a Càritas Diocesana.
- Identificar el contingut del qual se sol·licita la retirada (vídeos, fotos, àudios, etc.) i el perfil social a través del que s'està publicant i les direccions d'accés.
- Informar si s'ha denunciat la publicació davant Fiscalia, Guàrdia Civil o Policia adjuntant còpia de la denúncia.
- Informar de si s'ha sol·licitat prèviament la retirada a les xarxes socials adjuntant còpia de la sol·licitud i resposta obtinguda.

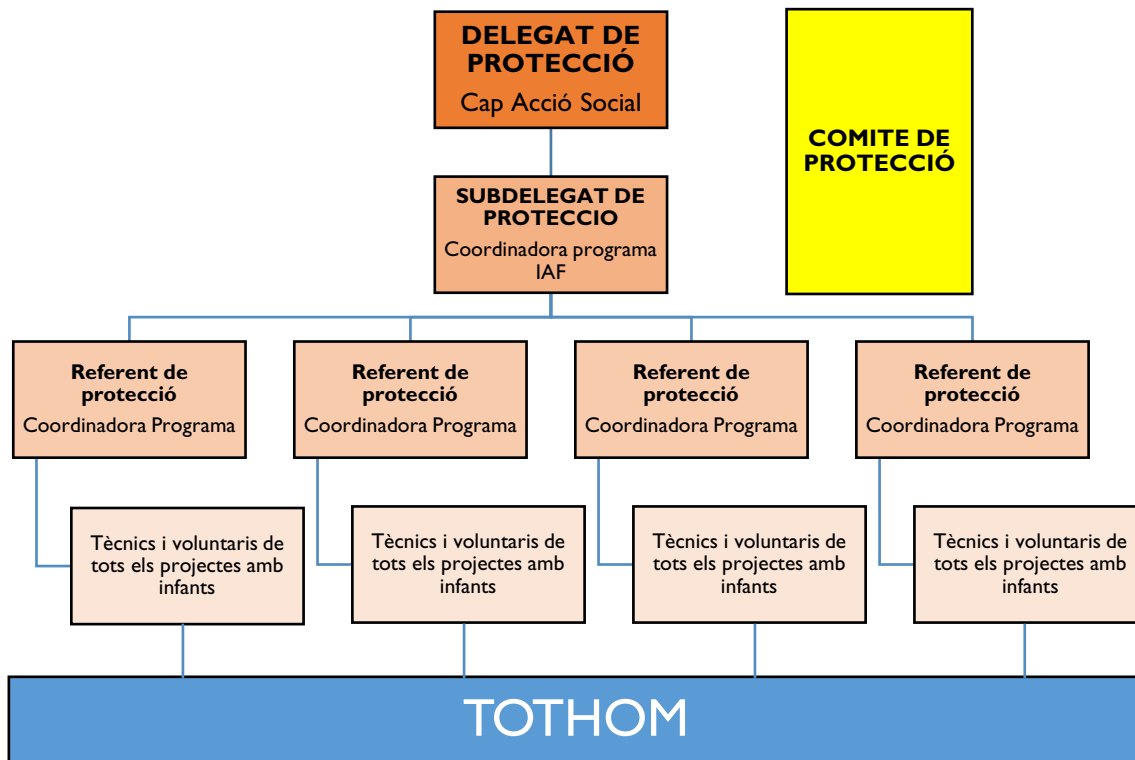
Càritas Diocesana pot informar de la publicació d'aquests continguts il·lícits utilitzant el **certificat electrònic** de representant de persona jurídica.

5. – VIOLÈNCIA O NEGLIGÈNCIA INSTITUCIONAL: Situacions que es donen en centres o organitzacions institucionals que atenen a NNA així com des de la pròpia Administració i, en les quals, per acció o omissió, no es respecten els drets bàsics a la protecció, la cura i l'estimulació del seu desenvolupament. És una violència complicada en la seva resolució que implicarà molta comunicació i coordinació amb les Administracions Públiques i que, pot derivar una violència estructural.

- **ACTIVA:** qualsevol legislació, procediment, actuació o omissió procedent dels poders públics, organitzacions que atenen a NNA o l'actuació individual d'un professional que comporti l'abús, la negligència, el detriment de la salut, la seguretat, l'estat emocional, el benestar físic, la correcta maduració, o que violi els drets bàsics del nen o de la infància.
- **PASSIVA:** Ometre funcions i/o no impedir les anteriors conductes, o afavorir-les directament o indirectament.

ANNEX 4 FIGURES I FUNCIONS

ESTRUCTURA



En el pla de prevenció i protecció a la infància i adolescència de Càritas Diocesana de Terrassa trobem diferents figures i les funcions de cadascuna d'elles

Persona Delegada de Protecció de la Infància i Adolescència (DPIA)

Persona responsable que coordina la implantació, seguiment i avaluació del Pla de Prevenció i Protecció en l'àmbit de Càritas Diocesana de Terrassa. La DPIA està destinada a convertir-se en la figura de referència en matèria de bon tracte i prevenció de les violències contra la infància i adolescència. Ha de ser designada o nomenada formalment pel Director o Equip Directiu i assumir les següents funcions i responsabilitats:

- Liderar els treballs de desenvolupament del Pla de Prevenció i Protecció i assegurar la seva correcta implantació, vetllar pel seu compliment i actualitzar-lo periòdicament.
- Identificar-se com a referent cap als menors d'edat i adolescents, enfront de la resta d'agents de Càritas Diocesana, interparroquials, Arxiprestals i Parroquials i enfront de l'Oficina de Protecció de menors d'edat i prevenció d'abusos del Bisbat.
- Tramitar el procediment o protocol d'actuació.
- Assessorar l'òrgan de govern en tot el relatiu al Pla de Prevenció i Protecció.

- Identificar i gestionar els riscos de Càritas Diocesana en matèria de violència enfront de NNA.
- Promoure accions formatives periòdiques.
- Realitzar accions de comunicació internes orientades a sensibilitzar als membres de Càritas sobre la seva activitat en relació amb els NNA per a aconseguir el compliment del Pla.
- Promoure la comunicació externa immediata a les autoritats competents en cas de risc de la seguretat dels NNA i en cas del tractament il·lícit de les seves dades o assetjament digital.
- Gestionar i difondre els canals de comunicació de sospita o evidència de situacions de violència.
- Cooperar i actuar com a enllaç amb les autoritats competents i amb l'Oficina de Protecció de Menors i prevenció d'abusos del Bisbat.
- Vetllar pel control d'informació documentada, creant i mantenint un registre de casos o situacions de violència.
- Proposar accions de millora del Pla.
- Adoptar mesures que puguin ajudar a prevenir l'aparició de situacions estructurals de discriminació en els NNA, per part de les famílies o el seu entorn i pels agents de Càritas.
- Assegurar que totes les persones que componen l'entitat coneixen i compleixen les polítiques de prevenció, protecció i els protocols establerts.
- Realitzar l'avaluació de riscos de les activitats prestant especial atenció a la minimització de possibles riscos que puguin promoure la violència, difonent les mesures preventives corresponents.
- Proporcionar atenció immediata a les víctimes.
- Impulsar la detecció precoç de situacions de violència.
- Reforçar l'exercici del dret de NNA a ser sentits, escoltats i tinguts en compte.
- Comunicació amb uns altres DPIAs externs i interns (d'altres Càritas), i amb el Comitè Protecció per a la Infància i Adolescència de Càritas Espanyola.

En conseqüència, per a l'adequat desenvolupament de les seves funcions se li haurà de dotar per part de Càritas de la formació, espais, garanties i els recursos necessaris per a dur a terme el seu treball de manera adequada i amb la suficient estabilitat.

Donat l'anterior, el DPIA hauria de ser una persona que compti amb el següent perfil:

- Amb coneixements especialitzats en drets de les infàncies, adolescències, famílies, igualtat, bon tracte, mediació i violència.

- Amb formacions diverses relacionades amb la intervenció social i experiència pràctica demostrable en matèria de prevenció i protecció amb menors d'edat.
- Resulta molt important que el DPIA sigui una persona, preferiblement contractada en l'entitat, amb un perfil de caràcter tècnic, i capacitat organitzativa i de gestió, estant dins de l'estructura organitzativa de l'entitat, però en càrrecs que no interfereixin amb la transparència d'aquesta i, per a això, se suggereix que no sigui part de l'Equip Directiu.
- Coneixements sobre el sector i organització corporativa interna.
- Bona capacitat comunicativa, habilitat negociadora i treball en equip.
- Proactivitat.
- Independència per a treballar sense supervisió contínua.
- Capacitat per a assessorar i fer costat al personal de l'entitat, habilitats de comunicació, capacitat per a treballar amb conflictes i capacitat per a produir i desenvolupar orientació i recursos.
- Coneixement sobre els supòsits que exigeixen denúncia formal a les autoritats i els llits existents per a dur-la a terme.

S'ha de destacar també que les seves dades de contacte han de ser públics, perquè qualsevol persona interessada puguin contactar amb ella de manera directa i confidencial.

Persona Subdelegada de Protecció de la Infància i Adolescència (SPIA)

Oferirà tot l'assessorament que se li sol·liciti i, en suport al DPIA, col·laborarà així mateix amb l'autoritat de control, així com amb altres possibles serveis d'atenció i protecció a la infància i adolescència, identificant-se com a persona de contacte per a totes les qüestions que afectin aquesta matèria juntament amb el DPIA.

Les seves funcions en l'àmbit o territori específic que es defineixi en cada cas, sempre en supervisió i col·laboració amb el DPIA podrien ser les següents:

- Coordinació directa, constant i fluida amb DPIA.
- Tramitar els fulls de notificació de violència internes per al DPIA quan sigui necessari, i si és el cas, substituir al DPIA en cas d'absència, en la tramitació de les notificacions externes.
- Fomentar la participació dels nens, nenes i adolescents en tots els aspectes de la seva formació i desenvolupament integral.
- Fomentar i reforçar les relacions i la comunicació entre les organitzacions i els progenitors o els qui exerceixen funcions de tutela, guarda o acolliment.
- Identificar-se com la persona de referència perquè els nens, nenes i adolescents que realitzin activitats amb l'entitat puguin expressar les seves inquietuds; pel que la seva

designació ha de ser comunicada i fàcilment identificable i accessible per als nens, nenes i adolescents.

- Tenir una relació fluida amb els nens, nenes i adolescents i el seu entorn familiar, per a detectar les potencials situacions de violència a les quals es refereix la norma.

Perfil de la persona subdelegada:

- Coneixements i experiència en infància, adolescència, família, igualtat, violència, o de protecció de menors.
- Ser una persona que conegui les famílies, els menors d'edat i estar en contacte directe amb el recurs, servei o acció.

Entre les seves qualitats haurien de ser presents almenys:

- Bona capacitat comunicativa, d'escolta activa i de treball en equip

Comitè de Protecció de la Infància i Adolescència (CPIA)

Aquest òrgan ha de comptar amb suficient autonomia per a complir amb les seves responsabilitats que serien les següents funcions (sempre sota la Coordinació del DPIA):

- Impulsar i supervisar la implementació i funcionament del Pla en els diferents àmbits de Càritas Diocesana de Terrassa i Càritas Parroquials. Quines accions s'emprendran i quan finalitzen.
- Analitzar i proposar els recursos necessaris per al desenvolupament del Pla (econòmics, materials, humans).
- Informar periòdicament l'òrgan de govern sobre els resultats de l'aplicació del Pla de Prevenció i Protecció.
- Recolzar en el seguiment de casos al DPIA.
- Garantir l'aplicació del Procediment establert per a les comunicacions de sospita o evidències de situacions de violència contra NNA.
- Recollir, ordenar i guardar totes aquelles notificacions i comunicacions derivades de possibles vulneracions de drets.
- Avaluar periòdicament els resultats del Pla.
- Identificar les necessitats de formació dels membres de la institució per a l'adequat compliment de les tasques assignades.
- Informar els membres de Càritas Diocesana de Terrassa del Procediment de Prevenció i Protecció, així com dels canals de comunicació per a informar de sospites o d'evidències de situacions de violència o a les seves parts interessades (per exemple, centres d'educació)

- Coordinar-se amb el Comitè de Protecció a la Infància de Càritas Espanyola o DPIA i amb l'Oficina de Protecció de Menors i prevenció d'abusos del Bisbat caso que correspongui a causa de la possible implicació de personal religiós.

Referents de protecció

És la figura pròxima als NNA que forma part de l'equip d'atenció directa. Funcions :

- Mantenir una coordinació fluida i ser l'enllaç amb la resta de l'equip i la persona subdelegada de protecció.
- Referència per als NNA, famílies, tècnics, voluntaris i la resta dels agents.
- Comunicar a la persona subdelegada de protecció a la infància qualsevol situació de violència, de sospita o risc que pugui estar sofrint qualsevol NNA que participi en el projecte o en l'acció.
- Promoure una cultura de bon tracte i entorns segurs.

Equips Directius o Direcció

Són els responsables del PLA com consta en el Política de Prevenció i Protecció dels Menors d'Edat i Persones Vulnerables, inclosos els seus documents annexos com ara l'aprovació de la Política de Prevenció i Protecció i, han d'estar informats de les situacions que es produeixin o puguin arribar a produir-se en la Càritas.

Es recull entre les seves obligacions:

- Aprovar el PLA i la Política de Prevenció i Protecció.
- Nomenament del DPIA i, si és el cas, Subdelegades de Protecció.
- Facilitar els recursos suficients perquè les persones Delegades i Subdelegades desenvolupin la seva labor de manera efectiva, independent i autònoma (temps, recursos financers, infraestructures, serveis, formació, etc.
- Suport actiu a la labor del DPIA per part de la Direcció.
- Comunicació i suport de la designació del DPIA a tot el personal i participants de la Càritas per a garantir que la seva existència i funció es coneguin dins de l'organització.

ANNEX 5 MAPA DE RISCOS

Com senyala el Pla de Prevenció i Protecció a la Infància i la adolescència de Càritas Diocesana de Terrassa, un dels elements importants és d'**Identificació i anàlisi de riscos de violència a NNA als espais, centres y activitats de Càritas.**

Amb l'objectiu de garantir entorns segurs i protectors en el desenvolupament de les activitats amb nens, nenes i adolescents (NNA), es planteja la realització d'una **anàlisi sistemàtica a través del "Mapa de Riscos"**. Aquesta eina permet identificar, ordenar i prevenir els diversos riscos associats a les activitats que es duen a terme en el marc dels projectes de Càritas.

El **Mapa de Riscos** és un esquema que recull, de manera estructurada, els riscos potencials que poden aparèixer en tres grans àmbits:

- **L'espai físic** on es desenvolupen les accions (instal·lacions, accessos, materials, etc.).
- **L'àmbit emocional** relacionat amb les sensacions que genera l'espai
- **L'àmbit relacional**, tant pel que fa a les relacions entre iguals com entre participants i educadores.
- **L'equip educatiu**, clau per garantir una actuació segura i adequada davant possibles situacions de risc.

És fonamental que l'elaboració d'aquests mapes compti amb la **participació activa dels propis NNA**, recollint la seva percepció dels riscos que experimenten o que creuen que podrien arribar a produir-se. Aquesta mirada complementa la visió adulta i permet una detecció més fina i ajustada a la realitat dels infants i adolescents.

Cada projecte de Càritas desenvoluparà el seu propi Mapa de Riscos, adequat a les activitats que realitza. Aquest document inclourà:

- **L'activitat concreta.**
- **Els riscos identificats** associats a aquesta activitat.
- **Per part de qui, i a qui implica.**
- **Les mesures preventives o correctores** que es posaran en marxa per minimitzar-los.
- **Els indicadors de seguiment**, que permetran avaluar l'eficàcia de les mesures i ajustar-les si cal.
- **Els terminis.**
- **Persona/ equip responsable.**

Possibles elements a observar als diferents àmbits i accions:

*** ACCIONS AMB INFANTS I ADOLESCENTS

Son projectes, accions o activitats en les quals treballem amb els infants o adolescents sols o amb la presència del seus referents familiars.

Àmbit	Risc o necessitat detectada	Descripció	Mesures de prevenció i protecció
Físic - Accessibilitat	Accessos no adaptats	Espais que poden presentar barreres arquitectòniques per a infants o familiars amb mobilitat reduïda o necessitats especials	• Revisar i adequar els accessos. • Garantir l'accessibilitat universal segons normativa vigent
Físic - Seguretat en la sortida	Sortida no controlada dels NNA	Risc que infants o adolescents surtin sense supervisió adequada	• Comptar amb autorització signada. • Verificar sortida amb persones autoritzades. • Registre de recollida.
Físic - Seguretat estructural	Espai en mal estat	Parets, terra, sostre, endolls o sortides d'emergència en mal estat.	• Revisió periòdica. • Compliment de normativa. • Registrar incidències.
Físic - Distribució de l'espai	Zones de poca visibilitat	Espais sense control visual o poc adequats.	• Redissenyar distribució. • Minimitzar punts cecs. • Delimitar zones.
Físic - Seguretat alimentària	Al·lèrgies i risc d'ennuegament	Risc per desconeixement d'al·lèrgies o infants molt petits.	• Recollir info d'al·lèrgies. • Formació en seguretat alimentària. • Supervisió durant àpats. • Telèfons d'emergència.
Físic - Condicions ambientals	Temperatura, ventilació, neteja	Condicions que poden afectar el benestar.	• Ajustar temperatura. • Ventilació adequada • Manteniment de neteja.
Físic - Materials disponibles	Materials poc adequats	Risc tecnològic o materials no pedagògics.	• Materials per edat. • Filtres de control parental. • Supervisió.
Relacional	Desconeixement de la LOPIVI	Infants i famílies no coneixen drets ni referents.	• Sessions informatives. • Materials accessibles. • Identificació visible de referents.
Relacional - Participació	Baixa participació	Manca d'espais per expressar opinions.	• Crear espais participatius. • Enquestes i tallers.
Emocional - Ambient	Decoració poc acollidora	Espais freds o poc vinculants.	• Decoració creada pels NNA. • Materials càlids.
Emocional - Drets d'imatge	Incomoditat amb fotos	Infants sense autorització o que no volen sortir.	• Respectar voluntat. • Revisar autoritzacions. • No enregistrar sense consentiment.

Equip educatiu - Ràtios	Ràtios insuficients	Manca de personal educatiu.	• Ajustar equips. • Preveure reforços.
Equip educatiu - Gestió de conflictes	Dificultats en mediació	Conflictes entre iguals mal gestionats.	• Formació en mediació. • Coordinació d'equip. • Registre de casos.
Equip educatiu - Acompanyament emocional	Dificultats en disciplina positiva	Acompanyament afectiu poc adequat.	• Formació contínua. • Revisió del codi de conducta. • Supervisió d'equip.

*** ACCIONS AMB PETITA INFÀNCIA

Son projectes , accions o activitats en les quals atenem els nadons o infants fins els 3 anys amb la presència d'un progenitor o tutor legal.

Àmbit	Risc o necessitat detectada	Descripció	Mesures de prevenció i protecció
Físic - Accessibilitat i mobilitat	Caigudes, obstacles, mobiliari no adaptat	Infants que gategen o caminen inestables, exploració constant.	• Espais lliures d'obstacles. • Mobiliari arrodonit. • Superfícies antilliscants. • Protecció en portes i calaixos.
Físic - Seguretat en la recollida	Risc de recollida per persones no autoritzades	A 0–3 els infants no poden verbalitzar errors.	• Registre de recollida. • Autoritzacions signades. • Identificació visual de persones autoritzades.
Físic - Seguretat estructural	Endolls, cantonades, objectes petits	Risc elevat per exploració oral i manipulació.	• Tapes de seguretat. • Eliminació d'objectes petits. • Revisió de materials i superfícies.
Físic - Distribució de l'espai	Zones sense visibilitat	La supervisió ha de ser visual i constant.	• Distribució oberta. • Minimitzar punts cecs. • Barreres de seguretat.
Físic - Seguretat alimentària	Alergies, risc d'ennuegament	Etapla amb risc vital per alimentació.	• Recollir informació d'al·lèrgies. • Tall segur dels aliments. • Supervisió total. • Formació en primers auxilis pediàtrics.
Físic - Condicions ambientals	Temperatura i ventilació inadequades	Els lactants regulen malament la temperatura.	• Temperatura 20–22°C. • Ventilació segura. • Ombra i protecció solar.
Físic - Materials i joc	Materials no homologats o perillosos	Poden mossegar, trencar o empassar peces.	• Juguines homologades 0–3. • Supervisió. • Desinfecció regular.
Relacional - Vincle	Separació difícil o plor	Etapla d'angoixa de separació.	• Rituals de comiat. • Referent estable. • Adaptació flexible.
Relacional - Comunicació amb famílies	Poca informació de rutines	Rutines essencials per la seguretat emocional.	• Comunicació diària. • Canal estable d'intercanvi.

Emocional - Ambient	Espai poc càlid	L'espai ha de transmetre seguretat.	- Decoració càlida. - Racó de calma. - Colors suaus.
Emocional - Drets d'imatge	Exposició inadequada a fotos	Bebès no poden expressar incomoditat.	- Revisar autoritzacions. - Evitar fotos no necessàries. - Respectar drets d'imatge.
Equip educatiu - Ràtios	Ràtios inadequades	Necessiten supervisió elevada.	- Ràtios recomanades (1:3 / 1:5). - Reforços en moments crítics.
Equip educatiu - Gestió emocional	Dificultats per contenir plor	Necessiten regulació externa constant.	- Formació en vinculació segura. - Estratègies de contenció.
Equip educatiu - Criança respectuosa	Inconsistència en pràctiques	Pot generar inseguretat en el desenvolupament.	- Formació contínua. - Coordinació dels criteris. - Supervisió emocional del personal.

*** ACCIONS AMB L'ÀMBIT RESIDENCIAL

Son projectes, accions o activitats en les quals atensem els nadons o infants fins els 3 anys amb la presència d'un progenitor o tutor legal.

Àmbit	Risc o necessitat detectada	Descripció	Mesures de prevenció i protecció
Físic	Caigudes, cops, mobiliari no adaptat	Espais amb barreres arquitectòniques o mobiliari insegur	- Adequació dels espais (endolls, portes finestres...) - Supervisió constant - Revisions periòdiques
Físic - Mesures bàsiques	No compleix amb normatives bàsiques de seguretat	Espais inadequats segons normativa bàsica	- Llicència de activitat. - Cèl·lula d'habitabilitat - Avaluar cada espai
Físic	Risc alimentari , mèdic (al·lèrgies, ennuegament)	Desconeixement d'al·lèrgies o manca de protocols	- Recollida d'informació mèdica - Formació en seguretat alimentària - Supervisió
Relacional	Aïllament social	Manca d'interacció amb iguals o família	- Espais de convivència - Activitats grupals - Comunicació amb la família
Relacional	Conflictes entre menors i/o famílies	Baralles, assetjament, exclusió	- Mediació - Normativa clares - Supervisió activa
Emocional	Estrès per adaptació	Ansietat en l'adaptació inicial	- Adaptació - Progressiva - Preparació de l'acollida - Referent estable - Suport emocional

Físic - emocional	Manca d' espai de joc	Dificultat a la relació entre infants i els processos d'aprenentatge	• Espai de joc adaptat
Emocional	Malestar emocional	Tristesa, por, inseguretat	• Observació constant • Intervenció individualitzada (PAI) • Protocols LOPIVI
Equip educatiu - Ràtios	Ràtios insuficients	Manca de personal per a una atenció adequada	• Ajust de ràtios • Reforços en moments crítics
Equip educatiu - formació	Manca de formació	Carències en disciplina positiva, mediació, primers auxilis	• Formació contínua • Supervisió de l'equip

ANNEX 6 REGISTRE MAPA RISCOS

ESPAI / PROJECTE							
Àmbit	Risc detectat	Per part de qui i a qui implica	Mesures adoptades		Indicador de seguiment de la mesura	Terminis	Persona / Equip Responsable
			Descripció	Objectiu de la mesura			
Espai físic							
Àmbit emocional							
Àmbit relacional							
Equip educatiu							

ANNEX 7 PREVENCIÓ

Què entenem per Prevenció? Conjunt de mesures que es duen a terme o planificades en les diferents etapes d'execució d'un projecte, programa, activitat, etc. amb l'objectiu de prevenir, protegir i reduir els riscos a una persona de tot allò que pot provocar-li mal en les seves diverses dimensions: personals, familiars, socials o comunitàries i que, en tot cas, afecta a la seva dignitat i a l'exercici dels seus drets. Per a una Prevenció efectiva és imprescindible la implicació i coordinació amb la resta dels serveis i recursos comunitaris que treballen en l'àmbit de la infància, adolescència, joventut i família.

El perquè la importància de la Prevenció? Com hem esmentat, gràcies a la prevenció és possible evitar possibles riscos majors o possibles vulneració de Drets agreujats i acompanyar a la infància i adolescència en espais el més segurs possibles, sent conscients de la dificultat de parlar de “espais segurs” al 100% per la complexitat que implica. I, preferim parlar d'espais o entorns protectors i de confiança o d'espais afectivament segurs. És a dir, espais amigables, amables on, a més de tenir en compte una sèrie d'aspectes dignes i fonamentals físicament perquè, generi unes condicions mínimes de comoditat i confortabilitat que els nens, nenes i adolescents se sentin a gust. On, malgrat poder ser un nen o una nena amb greus situacions d'inseguretat, propiciem física i emocionalment les condicions necessàries perquè puguin sentir-se en aquest moment i, en aquest espai satisfets i, amb ganes de tornar. O, cosa que és el mateix, condicionar els espais de manera que es donin les següents situacions o “espais”.

Aquells on:

- Es tingui la llibertat de venir o no venir...
- Es tingui la llibertat d'expressar les emocions, com som i com i qui se senten o deixen de sentir-se...
- Es tingui l'obertura d'escoltar i se sentin escoltats (ens respectem) ...
- Ens mirem als ulls, sense jutjar-nos...
- Se sentin protegits, cures i cuidadors...
- Sentin que poden riure i compartir...
- Se sentin en companyia, no se sentin només/a.

El valor de la prevenció està en l'acompanyament que desenvolupem amb les famílies amb fills i filles des de qualsevol programa o projecte en el qual s'intervingui i, per això, la importància de conèixer les orientacions d'aquest Pla i l'abast de la LOPIVI que puguin afectar els NNA i a la

responsabilitat de Càritas. És a dir, destaquem la importància de realitzar accions amb caràcter transversal, d'un mode atemporal, en els nostres equips, espais, programes o territoris.

Una de les novetats de la LOPIVI és la insistència i la prioritat essencial que atorga a la cultura de la prevenció, a la socialització de la prevenció als NNA i a la mateixa educació en la prevenció. La mateixa LOPIVI, en el seu article 23, dins del capítol dels Nivells d'Actuació, identifica la Prevenció com “les administracions públiques competents les que establiran plans i programes de prevenció per a l'erradicació de la violència sobre la infància i l'adolescència, amb plans i programes que comprendran mesures específiques en els àmbits familiar, educatiu, sanitari, dels serveis socials, de les noves tecnologies, de l'esport i l'oci i de les Forces i Cossos de Seguretat, en el marc de l'estratègia d'erradicació de la violència sobre la infància i l'adolescència, i hauran de ser avaluats en els termes que estableixin les administracions públiques competents”.

Seguint amb la norma, tindran la consideració d'actuacions en matèria de prevenció les següents:

- a) Les dirigides a la promoció del bon tracte en tots els àmbits de la vida dels nens, nenes i adolescents, així com totes les orientades a la formació en criança positiva.
- b) Les dirigides a detectar, reduir o evitar les situacions que provoquen els processos d'exclusió o inadaptació social, que dificulten el benestar i ple desenvolupament dels nens, nenes i adolescents.
- c) Les que tenen per objecte mitigar o compensar els factors que afavoreixen la deterioració de l'entorn familiar i social de les persones menors d'edat.
- d) Les que persegueixen reduir o eliminar les situacions de desprotecció degudes a qualsevol forma de violència sobre la infància i l'adolescència.
- e) Les que promoguin la informació dirigida als nens, nenes i adolescents, la participació infantil i juvenil, així com la implicació de les persones menors d'edat en els propis processos de sensibilització i prevenció.
- f) Les que fomentin la conciliació familiar i laboral, així com la corresponsabilitat parental.
- g) Les enfocades a fomentar tant en les persones adultes com en les menors d'edat el coneixement dels principis i disposicions de la Convenció sobre els Drets del Nen.
- h) Les dirigides a conscienciar a la societat de totes les barreres que situen als nens, nenes i adolescents en situacions de desavantatge social i risc de sofrir violència, així com les dirigides a reduir o eliminar aquestes barreres.
- i) Les destinades a fomentar la seguretat en tots els àmbits de la infància i l'adolescència.
- j) Les dirigides al foment de relacions igualitàries entre els nens i nenes, en les quals s'identifiquin les diferents formes de violència contra nenes, adolescents i dones.

- k) Les dirigides a formar de manera contínua i especialitzada als agents que intervenen amb nens, nenes i adolescents, en qüestions relacionades amb l'atenció a la infància i adolescència, amb particular atenció als col·lectius en situació d'especial vulnerabilitat.
- l) Les encaminades a evitar que nenes, nens i adolescents abandonin els seus estudis per a assumir compromisos laborals i familiars, no concordes amb la seva edat, amb especial atenció al matrimoni infantil, que afecta les nenes a causa de sexe.
- m) Qualsevol altra que es reculli en relació amb els diferents àmbits d'actuació regulats en aquesta llei.

Així mateix, més endavant la LOPIVI, fa referència a les Mesures de política familiar, on per a desenvolupar la criança positiva i, per tant, garantir el dret dels nens, nenes i adolescents a créixer amb la seva família, s'hauran d'adoptar mesures de política familiar dirigides fonamentalment a:

- Prevenir la pobresa i les causes d'exclusió social.
- Afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral.
- Potenciar l'exercici igualitari entre homes i dones de les responsabilitats derivades de la criança dels fills.
- Evitar la separació de l'entorn familiar

ANNEX 8 INDICADORS PER A LA DETECCIÓ

Com comentàvem, la detecció d'una possible situació de violència pot realitzar-se a través de diferents vies.

Com es pot detectar una situació de maltractament i/o risc:

Per a poder detectar una possible situació de violència és important estar alerta. La detecció es basa en conjunt d'indicadors o, "pistes" que poden ajudar a descobrir el que li pugui estar passant. És important tenir en compte que, els indicadors no són només senyals físics, és a dir, no són o, no tenen per què ser visibles. Poden ser també conductes o comportaments que siguin presents tant en les víctimes com en les possibles persones agressores. Així mateix, és rellevant també tenir en compte que, normalment, un solo indicador no constitueix sospita de maltractament, atès que la violència sol ser multifactorial, però sí que ha de fer-nos estar alerta.

És possible que, un NNA que està patint una situació de maltractament se senti culpable i confós, o que no entengui el que li està passant. Amb aquestes sensacions pot tenir dificultats per a parlar i comunicar el que ocorre perquè les persones que exerceixen el maltractament poden ser familiars o amistats pròxims. Per aquest motiu, és necessari que, en tota detecció s'entengui i empatitzi amb les possibles emocions i estat en el qual es troba el NNA.

D'aquí, la importància de **SER** presents i **ACOMPANYAR** de manera tal que puguem prevenir possibles situacions de maltractament. Per a això és important parar esment a indicadors no sols d'evidència de maltractament, sinó també a altres **INDICADORS** emocionals i conductuals que ens poden indicar situacions de sospita i/o risc com ara:

- **Aïllament:** el NNA no vol sortir de casa. Li costa relacionar-se amb els altres i deixa de costat les activitats de la seva rutina diària.
- **Canvis en la manera d'actuar.** Canvis injustificats i persistents en la conducta del NNA, pot ser que demostrï empipament o agressivitat. Ús de conceptes i/o comportaments relacionats amb la sexualitat impropis de l'etapa evolutiva i educativa. O, possibles respostes de fantasia o dissociació o de cerca d'aprovació o complaença cap a altres persones (sobretot adultes).
- **Descens en el rendiment escolar.** El NNA no vol anar a classe (sobretot si el focus del maltractament és a l'escola), la seva actitud en el centre escolar pot ser passiva i les seves qualificacions acadèmiques veure's afectades.

- **Falta de confiança en si mateix.** El maltractament infantil pot minar la confiança en un mateix, creient en moltes ocasions que el maltractament és culpa seva. Ens podem trobar situacions de depressió, ansietat o estrès.
- **Robar diners o aliments sobtadament.** Pot indicar que no s'estan atenent adequadament necessitats bàsiques (higiene, l'alimentació, la salut), o altres no menys bàsiques com les afectives, emocionals o de socialització.
- **Intents de fugir de casa.** La necessitat de fugir en termes generals i, específicament de casa, sobretot si és el lloc on es produeix el maltractament és un indicador clau.
- **Intents de suïcidi.** En ocasions extremes, el NNA pot intentar atemptar contra la seva pròpia vida, lamentablement aquests estan sent cada vegada més freqüents entre la població més jove, sobretot entre adolescents.

NECESSITATS FÍSIC-BIOLÒGIQUES		
Necessitat	Indicador de prevenció	Indicador de risc
Alimentació	• Alimentació adequada de la mare. • Lactància materna. • Alimentació suficient, variada i seqüenciada en el temps. Adaptada a la edat	• Ingestió de substàncies que danyen al fetus. • Desnutrició. Dèficits alimentaris. • No apropiada a l'edat. • Excés d'alimentació, obesitat.
Temperatura	• Condicions d'habitatge i col·legi adequades. • Vestuari adequat a la temperatura i estació de l'any.	• Fred i Humitat en l'habitatge. • Falta de calçat i vestit o no adaptat a temperatura
Higiene	• Higiene corporal. • Higiene en l'habitatge. • Higiene a la roba.	• Brutícia. • Contaminació de l'entorn. • Gèrmens infecciosos. • Paràsits.
Son	• Ambient protegit i silenciós. • Dormir suficients hores respecte a l'edat. • Somni durant la nit. • Migdiades si és petit.	• Inseguretat. • Contaminació de sorolls • Interrupcions freqüents. Temps insuficient. Sense lloc per a descans
Activitat física: Exercici i joc	• Llibertat de moviment en l'espai. • Espai amb objectes, joguines i altres nens. • Contacte amb elements naturals: aigua, terra, plantes, animals. • Passejos, marxes i excursions.	• Immobilitat corporal. Absència d'espai. • Absència d'objectes. • Absència de joguines. • Inactivitat. Sedentarisme.
Integritat física i protecció de riscos	• Organització adequada en el domicili: finestres, mobles, endolls amb elements de protecció. • Organització de l'escola quant a la seguretat: classes, escales, pati i activitats. • Organització de la ciutat per a protegir la infància: carrers, jardins, parcs etc. • Coneixement i control sobre les relacions dels nens.	• Accidents domèstics. • Càstig físic. • Accidents a l'escola. • Accidents al carrer. • Agressions.

NECESSITATS EMOCIONALS I SOCIALS		
Necessitat	Indicador de prevenció	Indicador de risc
Seguretat emocional	• Inclinació incondicional: acceptació, disponibilitat, accessibilitat, resposta adequada a les demandes i competència. • Contacte íntim: tàctil, visual, lingüístic. • Capacitat de control. • Capacitat de protecció. • Resoldre els conflictes donant explicacions, exigències conforme a l'edat, coherència en les exigències, possibilitat de revisió si el nen/al demana.	• Rebuig. • Absència. • No accessibles. • No percebre. • No interpretar. • No respondre • Incoherència en les respostes. • Autoritarisme • Amenaça de retirada de l'amor.
Xarxa de relacions socials	• Relacions d'amistat i companyonia amb els iguals: fomentar el contacte i la interacció amb els iguals en l'entorn familiar i a l'escola. Temps de contacte, festes infantils, menjars i estades a casa d'iguals etc. • Continuitat en les relacions. • Activitats conjuntes de famílies amb fills que són amics. • Incorporació a grups o associacions infantils.	• Aïllament social. • Separacions llargues dels amics. • Impossibilitat de contacte amb amics. • Prohibicions d'amistats. • Avorriment. • Companys de risc.
Participació i autonomia progressives	• Participació en decisions i en gestió del que l'afecta i pugui fer en favor de si mateix i dels altres en la família, l'escola i la societat.	• No ser escoltat. • No ser tingut en compte. • Dependència.

NECESSITATS COGNITIVES		
Necessitat	Indicador de prevenció	Indicador de risc
Estimulació sensorial	• Estimular els sentits. Quantitat, varietat i contingència d'estímuls. • Interacció lúdica en la família. • Estimulació a l'escola. • Estimulació lingüística en la família i a l'escola.	• Privació sensorial. • Pobresa sensorial. • Monotonia d'estímuls. • No contingència de resposta. • Falta d'estimulació.
Exploració física i social	• Contactes amb l'entorn físic i social ric en objectes, joguines, elements naturals i persones. Exploració d'ambients físics i socials. Oferir bases de seguretat als més petits, compartir exploració amb ells (adults i iguals).	• Entorn pobre. • No tenir suport en l'exploració. • No compartir exploració amb adults o iguals.
	• Escoltar i respondre de forma contingent a les persones. Dir la veritat. • Fer-los participar del coneixement de la vida, el sofriment, el plaer i la mort. • Visió positiva de la vida, les relacions i els vincles. • Transmetre les actituds, valors i normes. • Tolerància amb discrepàncies i diferències: raça, sexe, classe social, discapacitats, nacionalitat etc.	• No escoltar. • No respondre. • Respondre en un moment inadequat • Mentir • Ocultar la realitat. • Visió pessimista • Valors antisocials • Dogmatisme. • Racisme, masclisme, homofòbia etc.

NECESSITATS SEXUALS		
Necessitat	Indicador de prevenció	Indicador de risc
Curiositat, imitació i contacte.	• Respondre a preguntes. • Permetre jocs i autoconeixement. • Protegir d'abusos.	• No escoltar. • No respondre. • Enganyar. Castigar les manifestacions infantils. • Abús sexual.

NECESSITATS EN RELACIÓ A L'ENTORN FÍSIC I SOCIAL		
Necessitat	Indicador de prevenció	Indicador de risc
Protecció de riscos imaginaris	• Escoltar, comprendre i respondre als seus temors: pors a l'abandó, rivalitat fraterna, por a la malaltia i a la mort. • Possibilitat d'expressar la por. • Evitar verbalitzacions i conductes que fomentin les pors: violència verbal o violència física, discussions inadequades, amenaces verbals, pèrdues de control, incoherència en la conducta.	• No escoltar. • No respondre. • No tranquil·litzar. • Inhibició emocional. • Violència verbal. • Violència física en l'entorn. • Amenaces. • Pèrdua de control. • Incoherència en la relació.
Interacció lúdica	• Interacció lúdica en la família, amb la mare i amb el pare i altres familiars. • Joc amb iguals.	• No disponibilitat de temps en els pares.

ANNEX 9 FITXES NOTIFICACIONS INTERNES

FITXA DE DETECCIÓ DE VIOLÈNCIA PER LA PROTECCIÓ INTEGRAL A LA INFÀNCIA I LA ADOLESCÈNCIA

DADES DEL RESPONSABLE ACOMPANYANT DEL MENOR D'EDAT

NOM:

COGNOMS:

TELÈFON DE CONTACTE:

RELACIÓ AMB EL NNA:

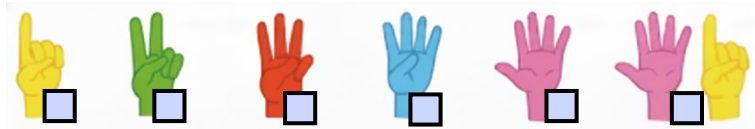


Com et dius?

--



Quants anys tens?



Quan ha passat el que vols explicar?

--

On ha passat?



A Casa



A l'escola



Al parc



Al supermercat



A Càritas



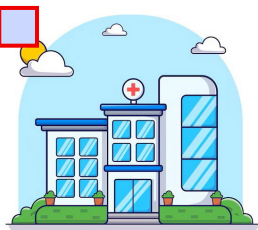
A l'església



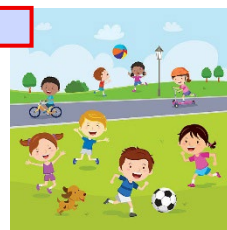
Al carrer



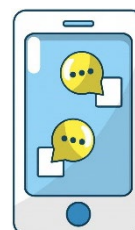
No ho sé



Centre de salut



Jugant



Mòbil/Pantalles



Varis llocs

Què ha passat?



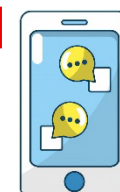
M'han pegat



M'han insultat



M'han robat



M'han dit coses
pel mòbil



S'han rigut de mi



He discutit

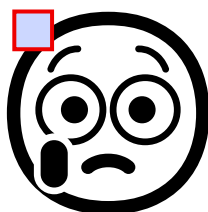


M'han tocat i
jo no volia

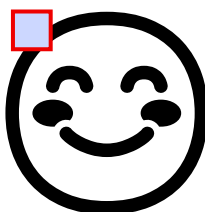


No se explicar-
ho

Com et sents ara?



Trist



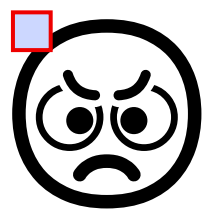
Alegre



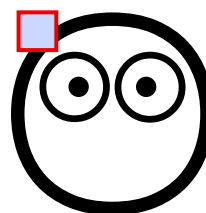
Nerviós



Espantat



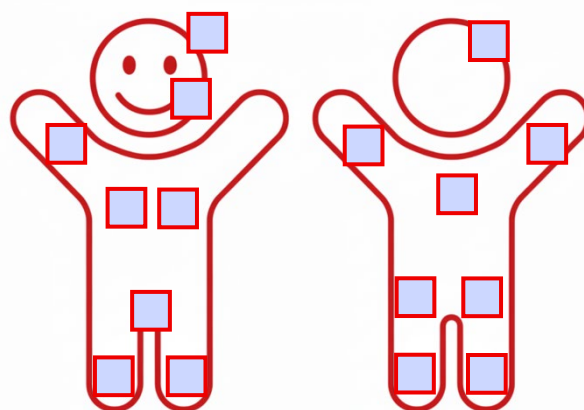
Enfadat



No ho sé

On sents el que ha passat?

Assenyala la part de cos on sentis malament.



Si vols, aquí pots dibuixar i escriure sobre el que ha passat.

A large, empty rectangular box with a thin red border, intended for a child to draw and write about what happened.

FITXA 8.1: De 0 a 6 anys

NOTA: ESPAI EN BLANC PERQUÈ LA PERSONA ADULTA QUE HAGI POGUT FACILITAR AL MENOR D'EDAT ENS PUGUI COMENTAR POSSIBLES OBSERVACIONS

Indicadors de com el nen o nena es trobava a l'hora de posar la notificació, si hi ha alguna qüestió que hagi dit el NNA i que valgui la pena saber (si és textual posar entre cometes ""). Si són interpretacions personals, indicar-ho clarament. Recordar tractar de NO entrevistar el nen o nena i atènyer-nos als fets en tot moment

FITXA DE DETECCIÓ DE VIOLÈNCIA PER LA PROTECCIÓ INTEGRAL A LA INFÀNCIA I LA ADOLESCÈNCIA

DADES DEL RESPONSABLE ACOMPANYANT DEL MENOR D'EDAT

NOM:

COGNOMS:

TELÈFON DE CONTACTE:

RELACIÓ AMB EL NNA:



Com et dius?

--



Quants anys tens?

--



Quan ha passat el que vols explicar?

--



Quantes persones hi havia?

--

Qui?

On ha passat el que vas a explicar?

Marca amb una X on hagi succeït:

- | | |
|---|--|
| ☐ A casa | ☐ Al Centre Comercial |
| ☐ A l'escola | ☐ Al metge / hospital |
| ☐ Al parc | ☐ Poliesportiu |
| ☐ Al carrer | ☐ Al cinema |
| ☐ A la parròquia | ☐ A Càritas |
| ☐ No ho se | ☐ Altres (indicar) |

--

S'han rigut o burlat de mi

FITXA 8.2: De 7 a 11 anys



☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



M'han parlat malament o m'han insultat

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



He rebut cops o m'han pegat

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



M'han amenaçat, o atacat amb un arma

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



He discutit fort amb algú

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



M'han robat

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



M'han tocat en el cos i jo no en volia

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



M'han enviat coses molt lletges per mòbil

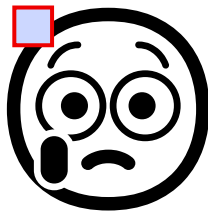
☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult



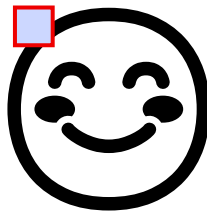
No sé explicar-ho, em costa molt o és una altra cosa. (Tracta d'explicar-la)

☐ Per altres nens i/o nenes ☐ i/o adult

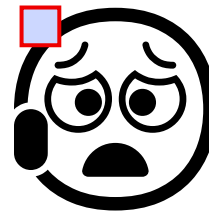
Com et sents ara?



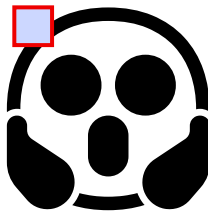
Trist



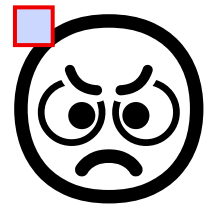
Alegre



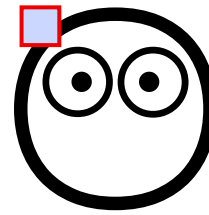
Nerviós



Espantat



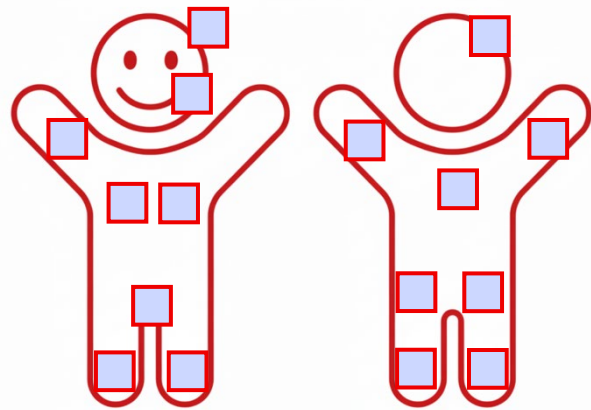
Enfadat



No ho sé

On sents el que ha passat?

Assenyala la part de cos on sentis malament.



Si vols, aquí pots dibuixar i escriure sobre el que ha passat.

A large, empty rectangular box with a thin red border, intended for a child to draw and write about what happened.

FITXA 8.2: De 7 a 11 anys

NOTA: ESPAI EN BLANC PERQUÈ LA PERSONA ADULTA QUE HAGI POGUT FACILITAR AL MENOR D'EDAT ENS PUGUI COMENTAR POSSIBLES OBSERVACIONS

Indicadors de com el nen o nena es trobava a l'hora de posar la notificació, si hi ha alguna qüestió que hagi dit el NNA i que valgui la pena saber (si és textual posar entre cometes ""). Si són interpretacions personals, indicar-ho clarament. Recordar tractar de NO entrevistar el nen o nena i atènyer-nos als fets en tot moment

FITXA DE DETECCIÓ DE VIOLÈNCIA PER LA PROTECCIÓ INTEGRAL A LA INFÀNCIA I LA ADOLESCÈNCIA

DADES DEL RESPONSABLE ACOMPANYANT DEL MENOR D'EDAT

NOM:

COGNOMS:

TELÈFON DE CONTACTE:

RELACIÓ AMB EL NNA:

DADES D'IDENTIFICACIÓ DE LA FITXA DE DETECCIÓ

Data del succeït:

Lloc on es detecta la situació:

Adreça on succeeix el fet:

Localitat:

Província:

Nom i cognoms de la persona a la que li ha passat la situació:

DADES PERSONALS DE LA PERSONA QUE NOTIFICA

Nom:

Cognoms:

Edat:

Telèfon:

Correu electrònic:

DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ DETECTADA

Quantes persones estaven presents en el moment del succeït?

Qui?

MARCA AMB UNA "X" EL QUE INDICUI QUE T'HA PASSAT.
(TANTES "X" COM CREGUIS)

☐ He rebut cops o violència física per part d'una altra persona

☐ Major d'edat
☐ Menor d'edat

☐ He rebut insults o comentaris feridors per part d'una altra persona

☐ Major d'edat
☐ Menor d'edat

☐ M'he provocat mal a mi mateix/a

☐ No tinc ganes de fer res

☐ No em trobo bé quan estic a...

☐ Casa
☐ Escola
☐ Càritas
☐ Altres (especificar):

☐ He rebut amenaces per xarxes socials, Whatsapp o altres mitjants digitals

FITXA 8.3: De 12 a 17 anys

- ☐ He estat obligat/da a fer quelcom que no volia
Què?

- ☐ M'han tocat en parts íntimes o m'han obligat sexualment

- ☐ Major d'edat
☐ Menor d'edat

- ☐ M'han robat

- ☐ Major d'edat
☐ Menor d'edat

- ☐ M'han fet *bullying*

- ☐ Altres (especificar qui i el què):

Explica'ns què ha passat amb les teves pròpies paraules

COM ET TROBES?

Com et sents ara mateix?

Tens alguna prova del succeït? Quines? (informe, senyals en el cos, ferides,,)

Tens por o estàs espantat/da? A què? A qui?

Alguna cosa més que vulguis comentar-nos

FITXA 8.3: De 12 a 17 anys

NOTA: ESPAI EN BLANC PERQUÈ LA PERSONA ADULTA QUE HAGI POGUT FACILITAR AL MENOR D'EDAT ENS PUGUI COMENTAR POSSIBLES OBSERVACIONS

Indicadors de com el nen o nena es trobava a l'hora de posar la notificació, si hi ha alguna qüestió que hagi dit el NN i que valgui la pena saber (si és textual posar entre cometes ""). Si són interpretacions personals, indicar-ho clarament. Recordar tractar de NO entrevistar el nen o nena i atènyer-nos als fets en tot moment.

FITXA NOTIFICACIÓ DE VIOLÈNCIA PER LA PROTECCIÓ INTEGRAL A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

DADES D'IDENTIFICACIÓ FITXA DE DETECCIÓ DE VIOLÈNCIA:

DATA RECEPCIÓ FITXA

DATA SUCCÈS

LLOC ON ES DETECTA LA SITUACIÓ (Espai on passen els fets)

ADREÇA DE LA VÍCTIMA

LOCALITAT

PROVINCIA

Nº DE REGISTRE DE LA NOTIFICACIÓ

**NOM DELEGAT/DA- SUBDELEGAT/DA DE PROTECCIÓ AL QUE VA
DIRIGIDA LA DETECCIÓ :**

DADES PERSONALS DE LA PERSONA QUE DETECTA:

NOM

COGNOMS

ADREÇA

TELÈFON

E-MAIL

CÀRREC O FUNCIÓ QUE DESENVOLUPA A CÀRITAS

DADES DE LA SITUACIÓ DETECTADA:

BREU DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ DETECTADA

**EVIDÈNCIES QUE S'APORTEN PER LA NOTIFICACIÓ (Probes determinants,
certeses clares i manifestes, de les que no es pot dubtar).**

ANNEX 10 NOTIFICACIÓ EXTERNA



Sí que es considera pertinent notificar o comunicar a l'extern (no denunciar) una determinada situació haurem de tenir en compte determinades conductes bàsiques:

- **No victimitzar ni culpabilitzar a la víctima** (ni a la possible persona sospitosa de maltractament).
- **Apartar amb caràcter immediat de manera cautelar a la possible persona maltractadora** d'entorn immediat de la víctima. Tenint en compte la diferenciació de qui pot ser la Persona maltractadora:
 - Agents de Càritas (contractat o no) no vinculat a un orde religiós o clergat: En aquests casos, des dels equips de Desenvolupament de Persones (o de Recursos Humans) hauran d'adoptar mesures per a, bé canviar a la persona de servei o suspendre-la de les seves funcions durant el temps que es determini la veracitat dels fets.
 - Sacerdot o persona vinculada a un orde religiós, a més de l'especificat en la situació anterior, s'informarà i es coordinarà el procés directament amb l'Oficina de Protecció de menors i prevenció d'abusos del Bisbat. En la pàgina web de la Conferència Episcopal <https://www.paradarluz.com/> es troben disponibles els materials i documents realitzats per la Conferència.
 - Persona adulta familiar o pròxima al menor d'edat: Caldria tenir en compte la situació emocional d'afecte o desafecte per part del NNA. Pot ser rellevant la cura dels nostres gestos i actituds cap al NNA, com ens expressem i, sobretot, com acompanyarem i a informar aquest NNA, tant en la declaració inicial i reconeixement dels fets (amb especial cura de no fer-los sentir incòmodes ni condicionar-los en el que ens comptin), com en el desenvolupament dels possibles esdeveniments.

Tenint en compte que, en aquests casos una possible notificació externa pot implicar que Serveis Socials es faci càrrec de la tutela del menor d'edat i, possible allunyament de la família.

- Persona menor d'edat: Un maltractament pot ser entre iguals i, per tant, que impliqui no sols aquest menor d'edat sinó al seu cercle d'iguals. Caldria tenir especial atenció en aquestes situacions on tant al NNA víctima com al possible maltractador, també menors d'edat. Totes dues víctimes, en qualsevol cas i, tenint present que en el cas que el NNA sigui major de 14 anys podria tenir responsabilitat penal. Aquí caldrà veure també com i què comuniquem als seus entorns familiars immediats i les possibles derivacions i/o sortides del recurs o servei.

- En tot moment haurem de tenir en compte el **procés d'acompanyament a la víctima (i al seu entorn més immediat)**. Tant des de la nostra planificació com pressupostàriament, per si es requerís una despesa addicional producte de la situació.
- També cal prestar especial atenció a l'acompanyament derivat **a la resta d'iguals**, als que caldrà explicar-los l'ocorregut, així com les possibles conseqüències dels fets i, actituds a adoptar i responsabilitats a assumir, traient aprenentatges sobre aquest tema.

Situació en una possible equivocació (reparació), cas que es confirmi que el sospitós de maltractament no és tal. Si la persona presumptament maltractadora és agent de Càritas, haurà de reintegrar-se a l'activitat ordinària i caldrà valorar de quina manera i on i com s'incorpora, i si és el cas, la consideració d'algun de tipus de reparació que pretengui d'algun mode la dignificació de la persona. De manera semblant, caldria procedir amb altres persones alienes laboralment a Càritas.

Cas que detectem una vulneració de drets en “altres espais” diferents al de Càritas, sobretot Centres Educatius, però també clubs esportius o altres entitats socials, la recomanació és:

En primer lloc, haurem de **coordinar-nos amb les figures homòlogues al DPIA** de Càritas. El/la Coordinació de Benestar i Protecció (figura obligatòria en tots els Centres Educatius) o un altre DPIA de l'entitat o organització. És recomanable fer-ho per escrit i que consti en els nostres registres.

Es podrà enviar un correu electrònic amb la mateixa fitxa interna i solament si les dades es troben encriptats (amb clau) per protecció de dades o bé, es podria compartir el fitxer des del “núvol” amb caràcter temporal (no permanent), en funció de diverses circumstàncies:

- Si és una situació de bullying o assetjament escolar entre iguals (en l'àmbit educatiu): posar-ho en coneixement de la Coordinació de Benestar i Protecció del Centre Educatiu perquè sigui des d'aquest espai (on s'ha pogut cometre el possible maltractament) es facin responsable de la notificació externa i mesures a plantejar.
- Si és una situació de negligència: O, el que és el mateix, on l'entitat o institució no respon a possibles situacions que s'estiguin donant com la manifestada en l'apartat anterior o, per exemple, situacions de no corregir absentisme escolar, etc. i la responsabilitat del qual recau en aquesta entitat. En tot cas que afecti el menor d'edat i es violin els seus drets i integritat davant la negligència d'altres institucions, i el DPIA de Càritas Diocesana ha d'efectuar una notificació externa a l'autoritat competent en la Comunitat Autònoma que pugui i hagi de prendre mesures en l'assumpte.
- Detecció de violència d'un adult (professorat o altres) cap a un menor d'edat: Igualment ho posarem en coneixement i contacte amb la persona DPIA o Coordinadora de Benestar

del Centre Educatiu i, si és el cas, realitzarem la corresponent notificació externa al Ministeri Fiscal i autoritat municipal o autonòmica competent.

Reiterant que, la recomanació és que **en cap cas parlem de “denunciar”, sinó “notificar o comunicar”** aquelles possibles situacions de risc lleu, moderat o greu que valorem hagin pogut produir-se.

Notificar, per tant, NO és el mateix que denunciar. La notificació, que serà sempre a iniciativa del DPIA, no suposa una denúncia respecte al possible maltractador.

En cas de dubte, donada la prioritat de vetllar pel NNA del DPIA de Càritas, s'ha de comunicar o notificar a l'autoritat competent. De manera que, en qualsevol possible procés que el Ministeri Fiscal, Serveis Socials o, qualsevol altra autoritat competent posi en marxa, ens posarem a disposició, bé en qualitat de testimonis, bé en qualitat de col·laboradors necessaris del procés.

9.1 FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA

FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA²

NÚMERO REGISTRE³

DATA DE NOTIFICACIÓ⁴

DADES IDENTIFICATIVES DE LA PERSONA MENOR D'EDAT:

Nom:

Cognoms:

Domicili

Localitat

Telèfon/s de contacte:

Nacionalitat

Lloc on resideix habitualment:

☐ Domicili familiar ☐ Recurs residencial ☐ Família extensa

PERSONES QUE RESIDEIXEN AL DOMICILI FAMILIAR:

☐ Pare ☐ Mare ☐ Germans (n.) ☐ Altres (especificar)

Data i lloc de naixement:

² Tota la informació recollida en aquesta fitxa s'emmarca en la confidencialitat de la informació i per a l'ús i finalitat establerta per la LOPVI: la prevenció i protecció dels NNA en possibles situacions de violència. Es sistematitzarà tota la informació per part de la persona delegada de protecció o les persones subdelegades de protecció. Aquesta fitxa podrà ser entregada a les autoritats competents (serveis socials, dispositius de DGAIA, Fiscalia de Menors o forces i cossos de seguretat)

³ S'estableix un ordre i classificació de registre que asseguri la confidencialitat de la informació

⁴ Data en la qual s'està enregistrant la notificació, no la dels fets que es comuniquen

9.1 FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA

DADES IDENTIFICATIVES DELS PROGENITORS (tutors legals)

	Dades del pare	Dades de la mare	Altres referents adults
CONTACTE (telèfons; correu electrònic,...):			
Domicili habitual			
Alguna altra informació del domicili (indicar si està institucionalitzat, viu amb alguna altra persona ...)			

La persona que ha detectat la situació:

- ☐ Persona anònima
- ☐ NNA agredit/da
- ☐ Altres menors d'edat
- ☐ Adult acompanyant de Càritas (agent)
- ☐ Familiar o conegut de l'entorn del NNA (participant de Càritas)
- ☐ Altres (especificar)

Dades identificatives de la persona que ha detectat la situació (només en cas de ser persona contractada o col·laboradora:

Nom i cognoms:

Telèfon:

Correu electrònic

Lloc de treball i relació amb Càritas Diocesana de Terrassa

Relació amb l'infant o adolescent afectat:

Dades identificatives de la persona delegada o subdelegada de protecció:

Nom i cognoms:

Telèfon:

Correu electrònic

Lloc de treball

9.1 FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA

Persones implicades en la presumpta situació de violència o vulneració de drets i relació amb la víctima:

1		5	
2		6	
3		7	
4		8	

Possibles evidències (si es disposa d'informació, anotar les evidències objectives que suposin, a priori, una prova que demostrï la certesa dels fets. Es podran annexar a aquesta fitxa de notificació si poden facilitar la interpretació i la veracitat de la situació que es comunica)

Dades de la situació detectada:

RESUM DEL MOTIU DE LA NOTIFICACIÓ (Breu descripció dels fets que es notifiquen, de manera més objectiva i precisa possible. És important evitar interpretacions personals o judicis de la situació que es descriu. Es pot transcriure entre cometes les parts del relat del NNA significatives, de manera literal. També hem d'explicar les persones que estan involucrades en els fets, com i per què)

9.1 FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA

Lloc on succeeixen els fets:

Marcar amb una X l'espai on succeeix la situació de violència o vulneració de drets

☐ Llar / família

☐ Entorn escolar

☐ Espai de Càritas

☐ Altres espais

☐ Barri / Espai Públic

Des de quan i com s'estan produint els fets

(Indicar l'edat del NNA quan comencen els fets i quant temps es produeixen)

Impacte de la situació en la persona menor d'edat

(Indicadors físics, comportamentals, afectacions nivell físic, emocional i social)

9.1 FITXA NOTIFICACIÓ EXTERNA

Altres indicadors, factors de risc i protecció rellevants en l'entorn de la persona menor d'edat:

Informes o altra informació adjunta a la fitxa de notificació:

Observacions:

9.2 INFORME NOTIFICACIÓ EXTERNA

MODEL D'INFORME DE NOTIFICACIÓ

Tipus de document: informe social o socioeducatiu

Dirigit a: (servei a qui es dirigeix)

Motiu: (notificar la situació de risc, violència, etc.)

Data de l'informe:

Emès per: (referent de la situació o projecte i persona delegada o subdelegada de protecció)

Dades personals de l'infant:

Nom i cognoms

Data i lloc de naixement

Nacionalitat

Passaport

Dades personals dels progenitors o tutors legals

Dades personals d'altres membres de la família (germans i nucli de convivència)

Domicili familiar

Genograma:

Antecedents significatius:

Situació personal i familiar:

Situació laboral i econòmica:

Situació de salut:

Situació de l'habitatge:

Situació legal:

Intervencions realitzades des del nostre servei:

Important que consti la resposta de la família a la intervenció

Valoració:

Inclourem la descripció dels indicadors i factors de risc, els factors de protecció. Descriurem també factors de pronòstic i la valoració global de la situació.

ANNEX I I DECÀLEG

1. Parlar amb el NNA **en un lloc o espai privat**, tranquil i confortable i que li faci sentir a gust i en confiança.
2. Davant una revelació d'una possible violència, la recomanació per als educadors és **no fer més preguntes de les degudes per a no condicionar el relat al NNA**, per això, és important que, quan estigui parlant no tallar-li, no caminar-li preguntant i prendre nota del que ens pugui estar comptant de la forma més textual possible.
3. **Prendre de debò el que explica: Creure** al nen o nena i fer-l'hi sentir, assegurant-li que confies en el que t'està explicant. Expressions com “sento que això t'hagi succeït” poden ser adequades o frases com “et crec gràcies per confiar en mi i explicar-me la veritat, estàs sent molt valenta i estàs fent l'adequat, sento que hagi passat això”.
4. **Davant sentiments de culpabilitat insistir que la responsabilitat és de qui ha exercit la violència i no seva:** Explicant-li-ho amb frases com l'exemple següent “Ningú provoca que li tractin mal o facin mal, aquesta persona sabia que estava fent una cosa nociva o inapropiat, no tens res del que avergonyir-te”. Aclarint que és normal que tingui por i que estigui preocupada, i comentant frases on li podríem dir “jo també ho tindria i estàs sent molt valenta en aquests moments”.
5. **Mantenir la serenitat i ser positiu**, manifestant confiança que tirarà endavant, però, sense falses situacions que puguem desconèixer amb explicacions com: “ha estat molt dur i jo soc aquí ara escoltant-te i donant-te suport, pots esplaïar-te amb mi, necessites explicar-me alguna cosa més?”.
6. **Dirigir l'atenció al fet que és possible un solució, una sortida:** Sempre amb contenció i respostes positives i realistes. Explicant quines coses es faran, tant del menor d'edat com de l'adult en el qual ha confiat: “Has estat molt valent en dir-m'ho, treballarem perquè això no torni a passar. Crec que ara toca parlar amb ... (familiars o persones de suport) i més endavant podem provar amb ... (mesures de protecció immediates per a evitar torni a succeir o mesures d'intervenció perquè el sistema es posi en funcionament) què et sembla?” Parlar amb el NNA sobre possibles **accions futures que puguin ser adoptades** pels Serveis de Protecció Infantil és important, **preguntant-li fins i tot si es considera pertinent en funció de l'estat del NNA** directament sobre aquest tema.
7. **Asseure's prop del nen o nena, no darrera d'una taula**, i a poder ser **adaptar-nos a “el seu món”**, incloent-hi gestos i llenguatge, segons l'edat i maduresa que tingui. Per exemple, asseient-se en una cadira més petita, no forçant-li al fet que hagi de mirar cap amunt en tot moment, usant expressions i paraules que entengui en tot moment.

8. Fer que se senti **amb orgull d'haver sabut demanar ajuda** i haver-ho comunicat i expressat.
9. Parlar amb **honestedat i sinceritat** sobre la informació que manegem o deixem de manejar. Dient en tot moment la veritat i, **no fer promeses que després no es puguin complir**.
10. **Comunicar i notificar la situació** (prèvia comunicació amb el DPIA), a la família, Serveis Socials, Protecció del Menor, etc... depenent de la situació.

Entenent que, qualsevol procés d'acompanyament on sorgeix violència, pot plantejar una o diverses preses de decisions que poden passar per:

- Derivació a un altre recurs, servei, dins de Càritas o, coordinadament amb una altra entitat o Serveis Socials.
- Mediació del possible conflicte amb les persones implicades (majors i/o menors d'edat).
- Acompanyament pròpiament al NNA i/o a la família (intervenció socioeducativa) incorporant els elements pertinents que considerem per a efectuar una valoració del procés: quines modificacions o no incorporar donades les circumstàncies.
- Notificació o comunicació externa de la situació.

En el procés d'acompanyament disposem d'una sèrie **d'eines educatives de protecció a treballar amb les famílies i, específicament amb els NNA** davant una possible situació de violència, aquestes poden ser:

- **EDUCAR A SABER DIR NO:** Legitimant les pròpies necessitats sense necessitat d'agredir. La por de perdre a persones volgudes o al fet que no se'ls accepti o exclogui són factors a acompanyar. Compte amb els menors d'edat que creguin que per a ser ben volguts/as han de ser obedients i dir i fer tot el que uns altres desitgen o consideren implicant la complaença de no dir NO.
- **EDUCAR A SABER DEMANAR AJUDA:** Si pot ser abans que el mal s'agregui i acceptant la vulnerabilitat que implica, és important ensenyar a demanar ajuda, a formular les seves necessitats, parlant en primera persona de les seves emocions. Per a això, és fonamental que els NNA entenguin que som referents i de confiança per a tot el que ens vulguin expressar.